

UNIVERSIDADE DE LISBOA

FACULDADE DE LETRAS



**A COMUNICAÇÃO NOS ARQUIVOS
MUNICIPAIS DA ÁREA METROPOLITANA
DE LISBOA**

GISELA GARCIA PAULO GABRIEL

Dissertação orientada pelo Prof. Doutor Carlos Guardado da
Silva, especialmente elaborada para a obtenção do grau de Mestre
em Ciências da Documentação e Informação

2017

Resumo

Na atual sociedade da informação, marcada por transformações tecnológicas, os arquivos têm vindo a desenvolver novas metodologias de comunicação, de modo a satisfazerem as necessidades dos seus utilizadores.

O presente estudo, que tem por base a pergunta de partida *De que forma os Arquivos Municipais da Área Metropolitana de Lisboa gerem a sua comunicação, acrescentando-lhe valor organizacional, de modo a posicionarem-se em vantagem no mercado da informação?* tem por objetivo principal analisar a realidade dos 18 Arquivos Municipais da Área Metropolitana de Lisboa – Alcochete, Almada, Amadora, Barreiro, Cascais, Lisboa, Loures, Mafra, Moita, Montijo, Odivelas, Oeiras, Palmela, Seixal, Sesimbra, Setúbal, Sintra e Vila Franca de Xira – que nos parece constituir um bom exemplo para a averiguação do nível de investimento na comunicação da informação preservada, podendo vir a contribuir para o aprofundamento do conhecimento sobre o panorama nacional neste domínio.

Pretende-se, mais concretamente, perceber a forma como os Arquivos Municipais se adaptaram (ou não) aos desafios da sociedade da informação, num contexto em que a *Internet* se revela uma ferramenta fundamental para a comunicação, derrubando obstáculos ao acesso da informação para servir utilizadores cada vez mais nado-digitais.

Para a concretização deste intento, recorreu-se à pesquisa documental das páginas da *Internet* dos Arquivos Municipais ou, quando não existentes, dos *sites* dos municípios em questão, bem como à recolha de dados por meio de inquéritos por questionário e à observação direta não participante das páginas de *Facebook* dos Arquivos Municipais em análise ou, quando não existentes, dos respetivos municípios.

A elaboração deste estudo permitiu-nos concluir que a comunicação da informação pelos Arquivos Municipais na Área Metropolitana de Lisboa é heterogénea, uma vez que os desafios impostos pela sociedade da informação se traduziram em realidades distintas.

Palavras-chave

Área Metropolitana de Lisboa; Arquivos Municipais; Ciência da Informação; Comunicação; Internet

Abstract

In today's information-based society, which is driven by technological advancements, archives have been developing new methods of communication in order to satisfy users' needs.

The latest study is underpinned by the principal question: *How do municipal archives in the Greater Lisbon area manage to orchestrate their communications strategy in an organisational manner to gain an advantage in the information industry?* Its main objective is to study the current situation of the 18 municipal archives of the Greater Lisbon area, namely Alcochete, Almada, Amadora, Barreiro, Cascais, Lisboa, Loures, Mafra, Moita, Montijo, Odivelas, Oeiras, Palmela, Seixal, Sesimbra, Setúbal, Sintra and Vila Franca de Xira, and it appears to be a good example of the kind of study being made in terms of the amount of money being invested in the communication of stored information, possibly helping to increase knowledge in this field nationwide.

The aim, specifically, is to understand how municipal archives can be adapted (or otherwise) to the challenges of an information-based society in light of how the Internet is proving to be such a crucial communications tool, whilst at the same time facilitating greater access of information for the increased number of people born in the digital age.

For this purpose, a search of the municipal archives has been carried out on the Internet and, in the event of those not being directly accessible, the actual websites of the municipalities concerned. The work also involved a data collection survey by questionnaire as well as a visit to the Facebook pages of the municipal archives or their respective municipalities.

Carrying out this study brought us to the conclusion that the communication of information in the Greater Lisbon municipal archives is heterogeneous, because the challenges posed by the information society resulted in different situations.

Keywords

Great Lisbon Area; Municipal Archives; Information Science; Communications; Internet

Agradecimentos

A concretização do estudo que ora se apresenta não teria sido possível sem o apoio, incentivo e orientação do Senhor Professor Doutor Carlos Guardado da Silva, a quem manifesto o meu agradecimento.

Aos meus pais, ao meu marido e aos meus sogros, que igualmente me apoiaram em todos os momentos deste trabalho, expresso também o meu reconhecimento.

Sumário

Resumo	1
Abstract	2
Agradecimentos	3
Sumário	4
Índice de gráficos	7
Índice de tabelas	12
Introdução	13
1. A comunicação da informação arquivística: Revisão da literatura .	17
1.1 Principais conceitos e teorias	17
1.2 Os Arquivos e as tecnologias de informação	22
1.3 Informação e memória: Confrontando ideias	25
1.4 Os Arquivos na <i>Web</i> : Novos desafios	27
1.5 Blogues e redes sociais: Comunicar e partilhar informação .	33
1.6 Exposições, serviços educativos e <i>marketing</i> : Modernizando os canais de comunicação dos arquivos	37
2. Metodologia de investigação	43
2.1 Definição da problemática	43
2.2 Métodos de recolha de dados	45
2.2.1 Inquérito por questionário	46
2.2.2 Observação direta não participativa	50
2.3 Análise dos dados recolhidos	50

3. Os Arquivos Municipais da Área Metropolitana de Lisboa	52
3. 1 Arquivo Municipal de Alcochete	53
3. 2 Arquivo Municipal de Almada	53
3. 3 Arquivo Municipal da Amadora	57
3. 4 Arquivo Municipal do Barreiro	58
3. 5 Arquivo Municipal de Cascais	63
3. 6 Arquivo Municipal de Lisboa	69
3. 7 Arquivo Municipal de Loures	78
3. 8 Arquivo Municipal de Mafra	82
3. 9 Arquivo Municipal da Moita	86
3. 10 Arquivo Municipal do Montijo	86
3. 11 Arquivo Municipal de Odivelas	89
3. 12 Arquivo Municipal de Oeiras	91
3. 13 Arquivo Municipal de Palmela	95
3. 14 Arquivo Municipal do Seixal	100
3. 15 Arquivo Municipal de Sesimbra	103
3. 16 Arquivo Municipal de Setúbal	105
3. 17 Arquivo Municipal de Sintra	109
3. 18 Arquivo Municipal de Vila Franca de Xira	112
4. Análise estatística das respostas ao questionário	116
4. 1 Regulamentação e organização	116
4. 2 Recursos humanos	119
4. 3 Instalações e acervo	124
4. 4 Acesso à documentação	129
4. 5 Atividades de carácter pedagógico, cultural, científico ou social		138

4. 6 Presença na <i>Internet</i>	142
4. 7 Obstáculos e desafios	145
Conclusão	149
Referências bibliográficas	158
Web Bibliografia	166
Apêndices	170

Índice de gráficos

Gráfico n.º 1 - N.º de habitantes dos municípios da Área Metropolitana de Lisboa, em 2015 52

Gráfico n.º 2 - Documentos formais em que se encontra expressa a responsabilidade relativa ao sistema de Arquivo Municipal 116

Gráfico n.º 3 - Documentos em que foram definidos os objetivos para 2017 relativos ao sistema de Arquivo Municipal 117

Gráfico n.º 4 - Documentos orientadores/instrumentos utilizados para a gestão do sistema de Arquivo Municipal 118

Gráfico n.º 5 - Referenciais utilizados para o registo e/ou descrição de documentos do Arquivo Municipal 119

Gráfico n.º 6 - N.º de funcionários dos Arquivos Municipais 119

Gráfico n.º 7 - N.º de funcionários dos Arquivos Municipais por habitantes do respetivo município 120

Gráfico n.º 8 - Habilitações literárias dos Técnicos Superiores dos Arquivos Municipais 122

Gráfico n.º 9 - N.º de Técnicos Superiores dos Arquivos Municipais com mestrado e pós-graduação em Ciências da Documentação e Informação (Arquivo) ou equivalente 122

Gráfico n.º 10 - Habilitações literárias dos Assistentes Técnicos dos Arquivos Municipais 123

Gráfico n.º 11 - Habilitações literárias dos Assistentes Operacionais dos Arquivos Municipais 123

Gráfico n.º 12 - N.º de edifícios em que se encontra instalado o Arquivo Municipal 124

Gráfico n.º 13 - São observadas as normas de acessibilidade para pessoas com mobilidade condicionada, de acordo com o Decreto-Lei n.º 163/2006, de 8 de agosto?

. 125

Gráfico n.º 14 - Dimensão da documentação dos Arquivos Municipais em suportes analógico (metros lineares) e digital (*gigabytes*) 126

Gráfico n.º 15 - N.º de fundos e coleções existentes, descritos e disponíveis para consulta no Arquivo Municipal 127

Gráfico n.º 16 - O Arquivo Municipal recolhe, trata arquivisticamente e comunica outra documentação para além da do fundo do Município? 128

Gráfico n.º 17 - N.º de fundos e/ou coleções adquiridos pelo Arquivo Municipal por depósito, doação, compra ou dação 128

Gráfico n.º 18 - O Arquivo Municipal está aberto ao público? 129

Gráfico n.º 19 - Horário de abertura ao público do Arquivo Municipal 129

Gráfico n.º 20 - N.º de salas de consulta, lugares sentados e computadores para utilizadores do Arquivo Municipal 130

Gráfico n.º 21 - O Arquivo Municipal dispõe de biblioteca de apoio? 131

Gráfico n.º 22 – O Arquivo Municipal possui serviços próprios de reprodução de documentação? 131

Gráfico n.º 23 - Suportes em que o Arquivo Municipal efetua reproduções 131

Gráfico n.º 24 - Suportes facultados para consulta presencial de documentação do Arquivo Municipal 132

Gráfico n.º 25 - Há algum tipo de limitação de acesso à documentação do Arquivo Municipal? 132

Gráfico n.º 26 - Instrumentos de acesso à informação ao dispor dos utilizadores do Arquivo Municipal 133

Gráfico n.º 27 - Suportes em que são disponibilizados os instrumentos de acesso à informação do Arquivo Municipal	133
Gráfico n.º 28 - Tempo médio de resposta do Arquivo Municipal, em dias, para fornecimento de documentação para consulta presencial, em 2016	135
Gráfico n.º 29 - Meios de comunicação utilizados para pedidos de consulta não presencial por utilizadores externos do Arquivo Municipal, em 2016	136
Gráfico n.º 30 - O Arquivo Municipal dispõe de base de dados <i>online</i> ?	137
Gráfico n.º 31 - Nome da base de dados <i>online</i> do Arquivo Municipal	137
Gráfico n.º 32 - N.º de registos de descrição, de imagens e n.º de utilizadores da base de dados <i>online</i> dos Arquivos Municipais, em 2016	137
Gráfico n.º 33 - A disponibilização da consulta <i>online</i> diminuiu a consulta de documentos físicos?	138
Gráfico n.º 34 - O Arquivo Municipal efetua estudos de perfil de utilizadores?	138
Gráfico n.º 35 - O Arquivo Municipal desenvolve atividades de carácter pedagógico, cultural, científico ou social?	138
Gráfico n.º 36 - Atividades de carácter pedagógico, cultural, científico ou social desenvolvidas pelo Arquivo Municipal	139
Gráfico n.º 37 - Dispõe de espaços próprios para atividades pedagógicas, culturais, científicas ou sociais?	139
Gráfico n.º 38 - Dispõe de serviço educativo?	139
Gráfico n.º 39 - Níveis de ensino abrangidos pelo serviço educativo do Arquivo Municipal	140
Gráfico n.º 40 - O Arquivo Municipal empresta documentos para exposições?	140

Gráfico n.º 41 - O Arquivo Municipal edita e/ou patrocina obras que tenham por base a documentação que preserva?	141
Gráfico n.º 42 - As edições digitais editadas e/ou patrocinadas pelo Arquivo Municipal estão disponíveis <i>online</i> ?	141
Gráfico n.º 43 - N.º de obras editadas e/ou patrocinadas em suportes papel e digital pelo Arquivo Municipal, de 2013 a 2017	141
Gráfico n.º 44 - O Arquivo Municipal dispõe de produtos de <i>merchandising</i> específicos?	141
Gráfico n.º 45 - O Arquivo Municipal dispõe de página própria na <i>Internet</i> ?	142
Gráfico n.º 46 - O Arquivo Municipal tem representação no <i>site</i> do município?	142
Gráfico n.º 47 - Com que periodicidade é atualizada a informação <i>online</i> do Arquivo Municipal?	142
Gráfico n.º 48 - O Arquivo Municipal gere a atualização da sua informação <i>online</i> ?	143
Gráfico n.º 49 - O Arquivo Municipal disponibiliza instrumentos de acesso à informação <i>online</i> ?	143
Gráfico n.º 50 - Tipo de instrumentos de acesso à informação <i>online</i> do Arquivo Municipal	143
Gráfico n.º 51 - O Arquivo Municipal produz e faculta exposições virtuais?	144
Gráfico n.º 52 - O Arquivo Municipal desenvolve estratégias de <i>marketing</i> /divulgação <i>online</i> ?	144
Gráfico n.º 53 - O Arquivo Municipal dispõe de conta própria de <i>Facebook</i> ?	145
Gráfico n.º 54 - O Arquivo Municipal dispõe de conta própria de <i>Flickr</i> ?	145

Gráfico n.º 55 - Obstáculos que impedem ou limitam o acesso à informação/documentação do Arquivo Municipal 147

Gráfico n.º 56 - As necessidades dos utilizadores são satisfeitas pelas estratégias de comunicação em funcionamento? 148

Gráfico n.º 57 - Os utilizadores valorizam as estratégias de comunicação em funcionamento? 148

Gráfico n.º 58 - A disponibilização da informação *online* poderá afastar os utilizadores dos espaços físicos do Arquivo Municipal, ameaçando a sua existência num futuro próximo? 148

Gráfico n.º 59 – Níveis de investimento dos Arquivos Municipais na comunicação através da *Internet* 152

Índice de tabelas

Tabela n.º 1 - Categorias e habilitações literárias dos funcionários dos Arquivos Municipais 121

Tabela n.º 2 - N.º de utilizadores dos Arquivos Municipais (2016) 134

Tabela n.º 3 - Obstáculos que impedem ou limitam o acesso à informação/documentação nos Arquivos Municipais 146

Tabela n.º 4 - *Ranking* nacional de presença na *Internet* dos municípios da Área Metropolitana de Lisboa, em 2016 156

Introdução

A sociedade da informação, marcada por profundas transformações tecnológicas, tem conduzido à adaptação das políticas de comunicação dos Arquivos, de forma a corresponder ao aumento do grau de exigência dos utilizadores, que passaram a ser concebidos, antes de mais, como clientes.

A aposta dos municípios na implementação de instrumentos de comunicação da informação enquanto «fator estratégico de desenvolvimento, com vista à melhoria da qualidade de vida das populações» (Freitas; Sousa, 2009, p. 95) tornou-se, pois, uma necessidade. Desta forma, a modernização administrativa e organizacional com recurso às novas tecnologias de suporte à produção, gestão, recuperação, preservação e comunicação da informação tem permitido aos Arquivos Municipais aproximarem-se dos seus utilizadores, garantindo uma assinalável simplificação do acesso à informação, rentabilizando recursos humanos afetos e reduzindo tempos de espera e custos de funcionamento.

Um Arquivo Municipal é, de acordo com o *Dicionário de terminologia arquivística*, um «Arquivo público responsável pela aquisição, conservação e comunicação dos arquivos municipais» que resultam da atividade administrativa de um município (Alves *et al.*, 1993, p. 9). Todavia, estas funções nem sempre se revelam de fácil concretização, uma vez que a maioria dos Arquivos ainda continua a ressentir-se de carências, como a falta de instalações apropriadas e de recursos humanos especializados, ao mesmo tempo que se confronta com dificuldades na obtenção de investimento na comunicação da sua informação.

Na verdade, os Arquivos foram, durante muito tempo, encarados como meros depósitos de documentos antigos, pelo que as suas potencialidades tenderam a ser subestimadas, não se apostando na diversificação de recursos e serviços até que o surgimento da *Internet* e das ferramentas da *Web 2.0* propiciassem a efetivação da comunicação da informação à sua guarda em novos moldes, mais-valia a que, como se registará, a maioria dos Arquivos parece não ter sido indiferente.

A *Internet* assume-se, deste modo, como um instrumento de apoio fundamental para a comunicação dos Arquivos Municipais, derrubando obstáculos ao acesso à informação para servir utilizadores cada vez mais nado-digitais e garantindo vantagens no competitivo e volúvel universo da informação, marcado pela necessidade do desenvolvimento de propostas de soluções integradas para a sua gestão, em múltiplos suportes e canais de comunicação. Revela-se, pois, igualmente essencial para o aumento da visibilidade dos Arquivos, que procuram satisfazer e antecipar as expetativas dos utilizadores.

Tendo por base a pergunta de partida: *De que forma os Arquivos Municipais da Área Metropolitana de Lisboa gerem a sua comunicação, acrescentando-lhe valor organizacional, de modo a posicionarem-se em vantagem no mercado da informação?* o estudo multicaso que se apresenta tem por objetivo principal analisar a realidade dos 18 Arquivos Municipais da Área Metropolitana de Lisboa, a região do país com maior densidade populacional (c. 3 milhões de habitantes), que constitui, em nossa opinião, um bom exemplo para a averiguação do nível de investimento na comunicação da informação preservada, podendo vir a contribuir para o aprofundamento do conhecimento sobre o panorama nacional neste domínio.

Pretende-se, mais concretamente, perceber a forma como os Arquivos Municipais se adaptaram (ou não) aos desafios da sociedade da informação, nomeadamente ao nível da consulta física e digital da informação que preservam e do modo como utilizam a *Internet* para a disponibilização da sua informação e comunicação dos serviços e iniciativas desenvolvidos. Neste âmbito, para além dos *sites* dos municípios e/ou das páginas próprias dos Arquivos Municipais, avaliaremos a utilização de ferramentas colaborativas da *Web 2.0*, casos do *Facebook* ou do *Flickr*, o que nos conduz a outras perguntas: *Qual o posicionamento destes Arquivos Municipais relativamente aos diversos canais de comunicação existentes? Os Arquivos Municipais consideram que a disponibilização da consulta online diminuiu a consulta de documentos físicos? Consideram que as necessidades dos utilizadores são satisfeitas pelas estratégias de comunicação em funcionamento? E estes valorizavam-nas? Os Arquivos Municipais consideram que a disponibilização da informação online poderá afastar os utilizadores dos espaços físicos do Arquivo, ameaçando a sua existência num futuro próximo? A*

pergunta de partida foi, conseqüentemente, apurada sempre que considerado necessário para redefinir o melhor possível o objeto de investigação.

No primeiro capítulo da dissertação procede-se à revisão da literatura acerca da questão da comunicação da informação arquivística. De forma a contextualizar-se a temática em análise, abordam-se os principais conceitos e teorias, bem como a relação dos Arquivos com as tecnologias de informação, pois «a combinação da tecnologia e do poder da informação traz novas formas de “como”, “com quem” e “porque” comunicamos». (Alvim, 2009/2010, p. 30-31). Analisam-se também a ligação entre informação e memória, que fomenta uma cidadania mais ativa e os novos desafios colocados pela *Internet*, nomeadamente no que concerne à partilha por intermédio das redes sociais, que estimulam a ligação entre indivíduos, proporcionando serviços e aplicações que incentivam colaborações passíveis de produzir inteligência coletiva. Estuda-se igualmente a necessidade de modernização dos canais de comunicação dos Arquivos, enfatizando a importância da função cultural, dos serviços educativos e do *marketing*, pois urge que a oferta, digital e/ou presencial, seja dirigida aos diferentes tipos de utilizadores de forma a desenvolverem as suas competências e autonomia ao nível da pesquisa e rentabilizar recursos que robusteçam a imagem do arquivo e o papel dos arquivistas enquanto mediadores e agentes sociais.

Já no segundo capítulo se explicita a metodologia de investigação adotada, definindo a problemática do estudo e identificando os métodos de recolha de dados utilizados, isto é, os inquéritos por questionário, a análise dos *sites* dos municípios e/ou das páginas próprias dos Arquivos Municipais e a observação direta não participativa das suas páginas de *Facebook*. Este processo foi antecedido pela revisão da literatura, em que se procurou conciliar a bibliografia de referência com a especializada, nomeadamente com recurso a repositórios como o RCAAP, de modo a obter-se uma perspetiva mais alargada da temática em investigação.

No terceiro capítulo apresenta-se, de forma detalhada, a realidade de cada um dos Arquivos Municipais da Área Metropolitana de Lisboa, tendo por base as 16 respostas obtidas aos 18 questionários enviados através da plataforma de armazenamento de dados *online Google Forms*, do *Google Drive*, compatível com as versões mais recentes dos navegadores de uso mais generalizado, bem como a informação recolhida nos *sites*

acima referidos, no *Facebook* e no *Flickr*. Foi, assim, possível obter respostas dos Arquivos Municipais de Almada, Amadora, Barreiro, Cascais, Lisboa, Loures, Mafra, Montijo, Odivelas, Oeiras, Palmela, Seixal, Sesimbra, Setúbal, Sintra e Vila Franca, pelo que apenas os municípios de Alcochete e da Moita não puderam ser devidamente avaliados neste estudo.

Por fim, no quarto capítulo procede-se à análise estatística das respostas ao questionário remetido aos Arquivos em questão, de modo a obter-se uma perspetiva global de questões transversais, como a regulamentação e organização, os recursos humanos, as instalações e acervo, o acesso à documentação, as atividades de caráter pedagógico, cultural, científico ou social desenvolvidas, bem como a sua presença na *Internet* e os obstáculos e desafios que se lhes colocam, nomeadamente a falta de recursos humanos e materiais e as deficientes condições de conservação e preservação da documentação.

Analisar-se-á, assim, a heterogénea realidade destes Arquivos Municipais, não obstante a sua proximidade geográfica, no que concerne à comunicação da informação que preservam, em suporte físico e digital.

1. A comunicação da informação arquivística: Revisão da literatura

1. 1 Principais conceitos e teorias

De acordo com o *Dicionário de terminologia arquivística* cumpre aos arquivos assegurar a «aquisição, conservação, organização e comunicação» (Alves *et al.*, 1993, p. 7) da documentação à sua guarda. Esta última tarefa constitui, assim, uma «função primordial do arquivo, que consiste em facultar aos utilizadores, atuais ou potenciais, informações, referências e documentos de que disponha e sobre os quais não recaia qualquer restrição de comunicabilidade» (Alves *et al.*, 1993, p. 23)¹, conceção que veio a ser potenciada pela Norma Portuguesa 4041, ao associar à comunicação a função de «difundir o conhecimento do seu acervo documental e promover a sua divulgação» (NP 4041, 2005, p. 19)².

Note-se que o desenvolvimento da noção de comunicação, pela via da difusão, parece, de acordo com Rousseau e Couture, remontar ao início do século XIX, quando «os arquivistas começaram a sentir que a difusão dos arquivos lhes dizia respeito», nomeadamente por meio da reprodução e da exposição de documentos, como o denuncia, por exemplo, o sucesso do microfilme, que «permitiu a vários serviços de arquivo difundirem fundos ou séries de documentos e aumentar-lhes a acessibilidade» (1998, p. 51).

À tradicional visão jurídico-administrativa dos arquivos enquanto local de acesso restrito sucederia, na segunda metade do século XIX, mercê dos progressos da ciência histórica e do crescente gosto do público por esta disciplina, a sua progressiva abertura à investigação erudita que, apesar de alguns sobressaltos, se expandiria a outro tipo de utilizadores. Consequentemente, «atitudes elitistas de conservar documentos para las personas de un alto nivel educativo son actualmente un lujo que non nos podemos permitir» (Grupo de Archiveros Municipales de Madrid, 1998, p. 11). O conceito de utilizador tendeu, assim, a aproximar-se do de cliente, que cumpre satisfazer por meio do desenvolvimento e disponibilização de serviços adaptados às suas necessidades, pois

¹ No entanto, remete-nos igualmente para os termos «acesso», «acessibilidade», «edição de fontes», «instrumento de descrição documental» e «serviço de referência».

² Remete-nos, ainda, para outros termos, a que nos referiremos adiante, alargando, desta forma, o conceito de comunicação referido em Alves *et al.*, 1993, p. 23

«el ciudadano debería ser el referencial principal en todas nuestras actuaciones» (Boadas i Raset, 1998, p. 61).

A necessidade transformou, depois, esta função num preceito, uma vez que «ce n'est pas une fin en soi d'acquérir, de traiter et de conserver des archives. L'objectif ultime de l'archiviste est de rendre accessibles et de préparer à une diffusion les informations qu'elles renferment» (Rousseau; Couture, 1998, p. 257). Neste contexto, por meio da produção de instrumentos de pesquisa gizados em função das necessidades dos utilizadores internos e externos da entidade detentora da documentação, a simplificação e facilitação do acesso à informação tornar-se-ia numa das tarefas fundamentais dos arquivistas, visto que «La communication proprement dite des documents aux utilisateurs, qu'ils soient administrateurs ou scientifiques, constitue le geste visible permettant l'exploitation des archives» (Rousseau; Couture, 1998, p. 265).

Ao longo dos tempos a perspectiva dos arquivos flutuou, pois, entre as vertentes jurídico-administrativa e histórico-cultural (Navarro, 2001, p. 45), pelo que estes têm vindo a desempenhar uma dupla função: a de centro de informação e a de repositório da memória. A afirmação do direito de acesso dos cidadãos à informação potenciaria esta missão, num período cada vez mais pautado pela aposta na disponibilização de conteúdos em ambientes digitais e na consulta não mediada. A política de comunicação dos arquivos iniciou, desta forma, um processo de adaptação às tecnologias informáticas, que se revelaram extremamente úteis na disseminação da informação arquivística.

De acordo com Rego, «Toda a organização depende, para seu crescimento e prosperidade, da manutenção da confiança na sua integridade e no bom senso de sua política de atuação», nomeadamente ao nível da comunicação (1986, p. 57-58). Neste contexto, tem-se apostado na «procura da *relação* e da partilha com o outro» (Wolton, 2006, p. 11), incentivando-se a produção e a disseminação de informação, tendo por base o(s) contexto(s) do(s) recetor(es), que desempenha(m) um papel cada vez mais relevante neste processo, mercê dos novos meios e formas de comunicação ao seu dispor. Consequentemente, «os riscos de *incomunicação* vão crescendo», pois o aumento exponencial da informação disponibilizada e trocada potencia «uma espécie de disjunção entre informação e comunicação», em que deixa de ser suficiente informar

para comunicar (Wolton, 2006, p. 14). Também a própria receção da informação se pode afigurar problemática, devido a diferenças culturais, políticas, sociais ou religiosas, pois «Se a informação é mundial, os recetores, eles, nunca o são» (Wolton, 2006, p. 16). Na verdade, «as pessoas têm diferentes experiências, valores, sentimentos, desejos, motivações, receios, ambições, expetativas. Daqui podem resultar diferenças nos processos de (des)codificação das mensagens. Ou seja, quadros de referência diferentes podem gerar interpretações diferentes acerca da mesma mensagem» (Rego, 2013, p. 116).

No seio das organizações, para além da rede comunicacional formal também existem redes informais. Urge conciliá-las e complementá-las, em prol da eficácia organizacional, uma vez que «uma boa comunicação ajuda os empregados a compreenderem a missão e a envolverem-se na sua prossecução» (Rego, 2013, p. 142). Deste modo, «o importante é procurar considerar a comunicação como uma ação integrada de meios, formas, recursos, canais e intenções» (Rego, 1986, p. 10), para a qual concorrem de forma decisiva as novas tecnologias, com desafios e oportunidades, que exigem constantes ajustamentos e o desenvolvimento de novas competências comunicacionais (Rego, 2013, p. 36).

Na realidade, «a comunicação interna é fundamental ou necessária ou talvez imprescindível» (Monteiro; Almeida; Campos, 2014, p. 128), por influenciar decisivamente o sucesso da comunicação externa, permitindo, por exemplo, que os colaboradores transportem «para o interior da organização as informações e o conhecimento sobre as mudanças no exterior da organização», que capacitam para melhor responder às solicitações dos seus utilizadores externos (Rego, 2013, p. 142). Neste contexto, a comunicação digital tem vindo a agilizar processos e canais informativos, promovendo a colaboração e o estabelecimento de relações, partilhando normas e valores e influenciando «a perceção que os colaboradores têm da sua organização, assumindo-os em gestores da reputação» e a de «que os seus pares e o exterior têm do seu local de trabalho» (Monteiro; Almeida; Campos, 2014, p. 181).

A comunicação tem, pois, de ser concebida como «um ativo de longo prazo, a ser considerado na estrutura e no investimento da organização» (Monteiro; Almeida; Campos, 2014, p. 55). Deve basear-se numa estratégia integrada, em consonância com

os objetivos definidos para a organização, tendo presente que as diferenças entre os diversos meios de comunicação podem interferir na eficácia do processo de transmissão das mensagens. Por conseguinte, «é necessário recorrer a meios ajustados aos nossos objetivos, às características dos recetores e à especificidade da mensagem» (Rego, 2013, p. 135).

Partindo do pressuposto de que a comunicação é, antes de mais, um processo de interpretação e de transformação, a simplicidade da mensagem contribui ativamente para a sua compreensão. Importa evitar o excesso de informação, que compromete a eficiência da transmissão, bem como selecionar os públicos-alvo e identificar as suas necessidades, definindo os canais adequados para a comunicação, num contexto marcado pela transmissão digital dos processos e pela democratização do acesso, em que «a comunicação deixa de cumprir apenas propósitos informativos e persuasivos dirigidos ao consumidor/cliente, num sentido unilateral, para passar a desenvolver uma atuação multilateral, dinâmica e multicanal, contemplando novas intenções, como instruir, sensibilizar, inovar, formar e integrar» (Monteiro, 2012, p. 17).

A era digital tem, desta forma, vindo a alterar os processos de comunicação, uma vez que «a combinação da tecnologia e do poder da informação traz novas formas de “como”, “com quem” e “porque” comunicamos». Neste contexto, há que promover a aproximação dos utilizadores, numa visão integrante que, por meio da utilização de recursos mais socializados, possibilite uma melhor comunicação e partilha de informação (Alvim, 2009/2010, p. 30-31).

Cumpre aos arquivistas equacionar a tipologia dos utilizadores, desenvolvendo instrumentos de acesso à informação que correspondam às suas efetivas necessidades e anseios, em prol da divulgação do acesso às fontes que pretendem comunicar, pois «les instruments de recherche sont au service du public. Il est donc necessaire de connaitre celui-ci et de prendre en considération ses besoins» (Nougaret, 1999, p. 167)³. Para o

³ Note-se que Fernanda Ribeiro considera o termo «instrumento de descrição documental» inadequado, propondo o de «instrumento de acesso à informação», por ser «suficientemente abrangente mas, ao mesmo tempo, com a precisão semântica necessária para designar todo e qualquer instrumento que permita localizar ou recuperar informação (aceder a ela), independentemente de a sua finalidade ser o trabalho/controlo (função de serviço interna) ou a pesquisa/referência (função de serviço interna/externa)» (2003, p. 650).

efeito, o estudo dos utilizadores torna-se essencial, de modo a compreenderem-se as necessidades do(s) público(s)-alvo e a permitir uma disseminação mais eficiente da informação, com adequação da linguagem aos diversos tipos de solicitações (Cé; Pedrazzi, 2012, p. 76).

Para a concretização deste intento – uma vez que o recurso à consulta presencial, em que o gestor de informação assume o papel de mediador entre o utilizador e a informação, propende a diminuir – importa fornecer aos utilizadores recursos que lhes permitam familiarizar-se com a documentação preservada, de forma a que possam pesquisar e obter a informação de que necessitam. Deste modo, «c'est aux archivistes, en fonction des moyens dont ils disposent, en fonction aussi des besoins exprimés par les chercheurs, qu'il appartient de fixer les priorités pour la réalisation de leurs instruments de recherche» (Duchemin, 1992, p. 122).

De acordo com a NP 4041, um «instrumento de descrição documental» constitui um «documento segundo elaborado para efeitos de controlo e/ou comunicação, que descreve as unidades arquivísticas, acervos documentais ou coleções factícias» (2005, p. 18), como é o caso dos catálogos, guias, índices, inventários e registos, sendo de referir que «la urgencia, a todos los niveles, reclama la confección de guias y de inventários corretos y no poderá emprenderse la catalogación de parcelas de documentos sin estar concluídos aquélles» (Heredia Herrera, 1982, p. 39-40).

Entre os instrumentos de acesso à informação importa destacar o guia, «elaborado para efeitos de comunicação, que abrange, numa perspetiva exaustiva ou seletiva, um ou mais acervos documentais» (NP 4041, 2005, p. 17); o inventário «que [...] representa um arquivo: o contexto da sua produção, o(s) plano(s) de classificação (ou, na sua ausência, o quadro) que presidiu/presidiram à sua organização, os conjuntos documentais que o constituem, respetiva articulação e unidades de instalação que ocupam» (NP 4041, 2005, p. 18) e o catálogo, «que identifica até níveis inferiores ao da série e respetivas subdivisões [...] unidades arquivísticas, provenientes de um ou mais arquivos, ou coleções factícias» (NP 4041, 2005, p. 17). Estes instrumentos consistem, pois, numa «representação da realidade informacional que constitui o seu objeto e servem de meio para aceder a essa mesma realidade, devendo traduzir com rigor todo o

processo de conhecimento científico que, necessariamente, antecede a sua produção» (Ribeiro, 2003, p. 633).

A NP 4041 refere-se igualmente aos conceitos subordinados à função arquivística da comunicação, a que já nos referimos, como os da comunicabilidade, «possibilidade de consulta de documentos de arquivo, de acordo com as disposições legais e/ou regulamentares» (2005, p. 19), recuperação, acessibilidade, consulta e difusão, que «visa promover o conhecimento do respetivo acervo documental» (2005, p. 19). Note-se que, de acordo com Nogueira, esta norma parece limitar as possibilidades de difusão, por restringir o seu campo de ação ao da comunicação, sendo assim apenas possível difundir o que pode ser comunicado. Consequentemente, a difusão é «pensada enquanto ação ou processo e não enquanto função» (2011, p. 94). Também para Duplá del Moral, a comunicação e a difusão têm um significado diferente, embora estejam em estreita relação. Assim, a comunicação desenvolve os «trabajos necesarios para que los documentos de archivo sean asequibles a los diferentes tipos de usuarios, estén adecuadamente accesibles para su consulta», enquanto a difusão consiste num «conjunto de actuaciones que dan visibilidad a los documentos y también para qué sirven» (2010, p. 18).

Os arquivos têm vindo cada vez mais a apostar na comunicação e difusão, de modo a aproximarem-se dos utilizadores, que se pretendem cada vez mais conhecedores dos serviços prestados e satisfeitos. Consequentemente, «a difusão adequada pode tornar o acervo notório, possibilitando, assim, também demonstrar sua utilidade e importância». (Cé; Pedrazzi, 2012, p. 77). Neste sentido, sem desprimor das tarefas associadas à preservação e à gestão corrente da documentação, devem esforçar-se por facultar o acesso aos utilizadores, em prol de uma eficiente recuperação de informação, visto que «una información bien almacenada no resultará enteramente válida si no se dispone de un sistema que presente esa información de manera que facilite su consulta, su interpretación y su uso» (Bonal Zazo, 2009, p. 196).

1. 2 Os Arquivos e as tecnologias de informação

O desenvolvimento das tecnologias de informação esteve na origem de novos conceitos, como os de e-governo, e-administração ou e-democracia, que a *Internet* exponenciou,

conduzindo ao aumento do número de utilizadores e à necessidade de readaptação da metodologia de apresentação de conteúdos em função das suas necessidades. Neste contexto, muitos «usuarios crearán una visión propia del archivo consultado y de los fondos documentales que custodian; una visión formada, en muchos casos exclusivamente, a partir de los datos proporcionados a través del monitor de un ordenador» (Bonal Zazo, 2009, p. 200). Para além de desenvolverem políticas de acesso digital urge, assim, que os arquivos aperfeiçoem a acessibilidade dos recursos disponibilizados, de modo a que a informação corresponda e se adapte às necessidades dos utilizadores, que exigem cada vez mais rapidez, eficiência e precisão na pesquisa de informação. Só antecipando necessidades poderão «promover, de um modo mais inteiro, a satisfação de quem os utiliza no dia-a-dia para resolver problemas ou desempenhar tarefas infocomunicacionais» (Freitas; Silva, 2016, s. p.).

Os serviços de referência digitais podem revelar-se muito úteis para o efeito, facilitando a ligação aos utilizadores, por meio do desenvolvimento de ferramentas, recursos e conteúdos que simplifiquem o acesso e a utilização da informação (Amândio, 2009/2010, p. 88). Note-se que «La interactividad de la comunicación será el fin y la base para materializar los nuevos aportes individuales y lograr la construcción colectiva del conocimiento» (Meza Pérez, 2013, p. 8). Para a concretização deste objetivo há, contudo, que ter presente que os utilizadores procuram fontes de informação cada vez mais claras, organizadas e fiáveis, preferencialmente em suporte digital.

A disponibilização de instrumentos de acesso à informação e de outros recursos informativos demonstra-se particularmente decisiva para a angariação e a fidelização de utilizadores, nomeadamente em ambiente digital, que, se confrontados com dificuldades de acesso, poderão desistir da pesquisa e até deixar de recorrer ao arquivo. A ausência de investimento a este nível perigará a consolidação do seu papel na atual sociedade do conhecimento, uma vez que «la extensión del uso de las tecnologías de la información y la comunicación han de permitir una explotación más intensa del capital informativo de los archivos y consolidar esta incipiente ampliación de su uso social» (Navarro, 2001, p. 53). Esta ideia é corroborada por Ribeiro, ao anotar que «a automatização veio, afinal de contas, valorizar os instrumentos de acesso, graças às múltiplas possibilidades de pesquisa que os sistemas informáticos encerram» (2003, p. 694).

As Tecnologias da Informação e Comunicação incrementaram novas políticas e estratégias com vista à interoperabilidade e à promoção do acesso e reutilização de informação (Freitas; Silva, 2016, s. p.), a partilhar preferencialmente através de uma infraestrutura tecnológica comum. A implementação de sistemas de informação estruturantes, que assegurem a gestão integrada da documentação desde a sua produção ou receção até à definição do seu destino final – a eliminação ou a conservação a título permanente – constitui, assim, um dos objetivos da nova administração pública, que se pretende mais transparente e com «um reforçado sentido de qualidade e de responsabilidade individual e organizacional, eficaz na gestão dos bens públicos, menos burocrática, orientada às necessidades do cidadão» (Henriques, 2006, p. 7). Para a concretização deste projeto ter-se-á, contudo, de contar com uma «renovação de mentalidades», questionando processos e procedimentos (Sousa; Lima, 2006, p. 46). Só assim se alcançarão «los objetivos de las organizaciones que en estos últimos años pugnan por ser cada vez más transparentes por las demandas de información de los ciudadanos» (Borràs Gómez, 2016, p. 1). Os arquivistas precisam, pois, de apostar na proatividade, tornando-se em verdadeiros gestores de informação, de forma a servir mais eficientemente as necessidades dos seus utilizadores, que são cada vez mais assumidos enquanto clientes, gerando «un nuevo entramado de relaciones que priman el derecho de los ciudadanos sobre el poder de la administración» (Grupo de Archiveros Municipales de Madrid, 2008, p. 20).

Sem ignorar a documentação preservada nos suportes tradicionais, este processo de modernização administrativa, assente na produção, na gestão, no armazenamento e na disseminação de informação em suporte digital tem de garantir a autenticidade, a fidedignidade, a integridade e a usabilidade dos documentos desmaterializados, de modo a que a informação se encontre em boas condições de acesso e possa ser utilizada a longo prazo (Tinoco, 2012/2013, p. 74). Importa, assim, implementar um plano de preservação digital, na certeza de que «quanto mais depressa a instituição [a] integrar [...] no seu plano de ação (e orçamento!), definir e implementar soluções apropriadas, maior a probabilidade de sucesso na preservação» (Apud, Tinoco, 2012/2013, p. 81).

A digitalização facilita a comunicação da informação, reduzindo o tempo necessário para aceder remotamente à documentação. Neste contexto importa estimular a interoperabilidade informacional, a bem da eficiência da comunicação, acautelando a

gestão dos «diferentes sistemas de informação, aplicações e serviços para comunicar, partilhar e permutar dados, informação e conhecimento de forma eficaz e precisa, bem como a integração com outros sistemas, aplicações e serviços, a fim de oferecer novos produtos e serviços digitais» (Freitas; Silva, 2016, s. p.). Esta aposta na digitalização tem sido evidente na Administração Pública, que «encontrou [...] no digital uma oportunidade sem precedentes para corresponder positivamente ao tão almejado objetivo da desmaterialização» (Monteiro; Almeida; Campos, 2014, p. 270). Ainda assim, a gestão de informação em suporte eletrónico acarreta diversas ameaças, como a obsolescência tecnológica ou os custos associados ao seu processamento, armazenamento e preservação (Moro Cabero, 2016, s. p.).

Importa, então, que os documentos de arquivo sejam geridos desde a sua criação ou receção, como «fontes fiáveis de informação para uma governação responsável e transparente», de modo a desempenharem um «papel essencial no desenvolvimento das sociedades, ao contribuir para a constituição e salvaguarda da memória individual e coletiva». A disseminação do livre acesso à informação potenciará a difusão do conhecimento, promovendo a democracia e os direitos individuais (Direção-Geral de Arquivos, 2011, p. 3).

1. 3 Informação e memória: Confrontando ideias

Os arquivos, enquanto guardiões e promotores da informação, memória, património, identidade e conhecimento, fomentam a cidadania ativa, sendo cada vez mais evidente a sua intervenção «en el fomento y difusión de valores assumidos por la sociedad como fundamentales» (Alberch i Fugueras, 2001a, p. 13). Neste âmbito, muitos têm vindo a diversificar e a enriquecer o património documental à sua guarda, nomeadamente por meio da aquisição de novos fundos e coleções que concorram para a reconstituição da polifacetada memória coletiva. Esta necessidade afigura-se ainda mais relevante numa época moldada pelo aumento e pela velocidade de circulação da informação, tendencialmente efémera, em que os arquivos «pueden actuar de antídoto ante la creciente amnesia que, en realidad, actúa como um elemento disgregador de la comunidad» (Alberch i Fugueras, 2001a, p. 15).

Esta questão remete-nos igualmente para a complementaridade dos conceitos de memória e de informação, uma vez que «sem memória não seria possível concetualizar, não seria possível conhecer e não haveria a possibilidade de armazenar informação». O processamento da informação tem também, então, por objetivo «a criação de “memórias”, passíveis de serem utilizadas sempre que houver necessidade de recuperar dados (informação) nelas armazenadas», por meio da criação de sistemas de controlo e de acesso à informação (Silva, *et. al.*, 1999, p. 27). Note-se que património e memória são igualmente identificados pela *Declaração Universal sobre Arquivos*, aprovada em 2010 pela UNESCO – *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization*, como eixos fundamentais para a sua compreensão, visto que os arquivos registam decisões, ações e memórias que constituem «um património único e insubstituível», transmitido de geração em geração (*Declaração Universal sobre Arquivos*, 2011, p. 3).

A recuperação e o fortalecimento das identidades locais ou nacionais pode beneficiar de uma política de arquivo que saiba realçar a sua especificidade, contrariando o fenómeno da globalização. Recorde-se, neste sentido, que em situações de guerra é frequente a destruição de arquivos, de modo a «aniquilar cualquier signo de identidad y convertirlos así en apátridas sin hogar y sin memoria escrita» (Alberch i Fugueras, 2001a, p. 16). Fruto da pós-industrialização e do triunfo da sociedade de informação, a tradição custodial cede, pois, lugar a um vasto espaço de conhecimento que, para além da normalização terminológica e da classificação, continua a pugnar pela facilitação do acesso. Assiste-se, deste modo, à aproximação dos conceitos de arquivo e de informação, sem nunca perder a dimensão custodial, assumindo-se o arquivista enquanto gestor da informação e do conhecimento.

Neste âmbito, os arquivos têm vindo a desenvolver uma intensa atividade de índole cultural, denominada de ação, animação, difusão, dinamização, função, projeção ou promoção cultural, entre outras designações, que representa «la vontade de potenciar una función que actualmente está profundamente enraizada en la teoría archivística y es aceptada mayoritariamente como una asignatura pendiente por el colectivo profesional» (Alberch i Fugueras, 2001a, p. 21). Esta tarefa, que deve ser planificada e efetivada de forma continuada como parte integrante do plano de atividade dos arquivos, permite-

lhes projetar a sua imagem, concorrendo para a satisfação de utilizadores tradicionais, como os investigadores, mas também alcançando novos públicos.

A comunicação a este nível pode efetivar-se por intermédio de iniciativas ou projetos como exposições, edições, visitas guiadas, conferências, edições e ações de formação, bem como pelo desenvolvimento de um serviço educativo adaptado aos objetivos do arquivo e interesses do público. Qualquer atividade deste tipo não deve constituir um fenómeno estranho às restantes funções do arquivo, antes as apoiando e incentivando, de forma a atrair e envolver o(s) público(s). Para a concretização deste intento importa que os arquivistas disponham de conhecimentos específicos ou possam recorrer a especialistas em estratégias de comunicação e difusão, animação cultural, técnicas de exposição, *marketing* ou multimédia. Só assim se reunirão os requisitos para projetar a ação cultural «como una función estable y permanente, y materializarla con la debida eficiencia» (Alberch i Fugueras, 2001a, p. 23). Os arquivos, tantas vezes penalizados pela falta de reconhecimento por parte do público, que «tampoco conoce estas instituciones que confunde con las bibliotecas» (Pereira Oliveira; López Rodríguez, 1998, p. 37), garantem, assim, maior visibilidade.

Note-se que há que equilibrar sabiamente a implementação de sistemas de gestão integral da documentação com a atividade cultural, pois este tipo de função apenas é verdadeiramente viável quando o arquivo se empenha no controlo, na descrição e na recuperação da informação, não obstante tantas vezes «danza[r]mos como locos entre dos extremos: la gestión y la función cultural» (Cayetano Martín, 1998, p. 66). A dificuldade de obtenção de recursos humanos específicos e de verbas para o efeito não têm, ainda assim, permitido a projeção ambicionada, pelo que «el escaso convencimiento de su utilidad, por parte de algunos sectores de la profesión, puede contribuir a explicar la posición tan secundaria que los archivos ocupan en este terreno», apesar de esta poder ser também considerada «una excusa recurrente que esconde deficits más importantes: o escaso interés por este tipo de propuestas» (Boadas i Raset, 1998, p. 58-60).

1. 4 Os Arquivos na Web: Novos desafios

A *Internet* e as redes sociais podem revelar-se um excelente instrumento para a comunicação da informação, providenciando conteúdos e serviços gratuitos e de fácil

acesso, já que os arquivos «atesoran y conservan una enorme cantidad de información que puede ser transformada en contenidos accesibles através de la *web* para diferentes tipos de usuarios» (Acuña; Agenjo, 2005, p. 408). A aposta na *Internet* tem favorecido, também, a igualdade de acesso, nomeadamente aos cidadãos com necessidades especiais, visto que os conteúdos digitais podem ser disponibilizados através de telemóveis, computadores portáteis e *tablets*, entre outros equipamentos. Estimula-se, pois, a atração de novos utilizadores, tendo em conta que «la singularidad de los archivos es la gran ventaja respecto a otros servicios». Deste modo «el valor y carácter único de los documentos será un bien tangible» (Cerdá Díaz, 2010, p. 86).

Os arquivos devem fixar a sua política de comunicação num documento escrito que tenha em consideração a natureza da informação que preservam e o propósito e recursos disponíveis. A página dos arquivos na *Internet* pode constituir o ambiente ideal para o efeito, providenciando aos utilizadores informações sumárias sobre o arquivo, assim como os seus instrumentos de descrição, base de dados e até a visualização de edições e exposições virtuais, ou uma área de interação com os utilizadores. As novas tecnologias colaboram ativamente na difusão da informação disponibilizada pelos arquivos, assim como das iniciativas que promovem, podendo, mesmo, «producir cambios de actitud y de opinión de aquellos que la reciben», uma vez que a arquivística «no despierta la atención del gran público» (Grupo de Archiveros Municipales de Madrid, 1998, p. 21-22).

Esta mudança tem vindo, assim, a alterar o perfil do utilizador e a imagem do arquivista e do arquivo, conduzindo ao redimensionamento dos serviços prestados e à mudança de atitude perante os utilizadores. Deste modo, a «*Internet* aparece hoy como el recurso que permite abrir nuestros archivos al mundo [...] a la par que le convierte en archivero del mundo» (Moro Cabero, 1998, p. 125). A *Internet* permite ultrapassar as limitações físicas e horários dos serviços, facultando o acesso remoto à informação, independentemente do local onde se encontra o utilizador, em especial para públicos mais jovens, que nem tiveram necessidade de se adaptar a esta nova linguagem, marcada pelo predomínio dos suportes multimédia, em que a imagem e o som se transformaram em protagonistas (Cerdá Díaz, 1998, p. 70). Na verdade, «la integración de los archivos en el patrimonio cultural y en la *Internet* es un paso más para que el sector documental alcance la mayoría de edad en la actual sociedad de la información» (Sebastià i Salat, 1998, p. 110).

Segundo Tramullas, importa, ainda, ter em conta que no meio digital não existem utilizadores cativos, pois estes procurarão sempre satisfazer as suas necessidades de informação da forma que considerarem mais simples, clara e rápida, adotando a postura do menor esforço e «de lo que “es suficiente”» (2010, p. 54). Neste sentido, os arquivos têm de ajustar-se às pretensões dos utilizadores, facilitando o processo de recuperação de informação, uma vez que estes «no tienen porqué conocer ni comprender el principio de procedência y su aplicacion» (Tramullas, 2010, p. 54).

Estas alterações alcançaram também os serviços de referência, aos quais, segundo o *Dicionário de terminologia arquivística*, cumpre «orientar os utilizadores, informando-os sobre a documentação existente, sua comunicabilidade, acessibilidade e formas de acesso» (Alves *et al.*, 1993, p. 90). Não obstante a necessidade de se providenciar um espaço apropriado para a consulta da documentação, o serviço de referência físico tem vindo a ser substituído pelo digital, satisfazendo por novas vias as dúvidas dos utilizadores e guiando-os até à informação que procuram.

Parafraseando Nunes, «mais do que uma nova porta de entrada no arquivo, o sítio *Web* é o símbolo da sua transformação num espaço aberto ao mundo» (2004, p. 16). A *Web 1.0*, primeira geração da *Internet*, que se caracterizara pela disponibilização de informação que os utilizadores apenas podiam consultar, deu, então, lugar à *Web 2.0*, marcada pela disponibilização de ferramentas como o *Facebook*, os blogues, o *Twitter* ou o *Flickr*, com vista à «construção colaborativa do conhecimento por meio da partilha e do aproveitamento da inteligência coletiva, acolhendo os contributos dos utilizadores e oferecendo-lhes espaços de interação e de criação de conteúdos» (Coelho, 2010, p. 2).

A *Web 2.0* tem um grande potencial para aplicação ao desenvolvimento e à otimização das estratégias de comunicação organizacional, em que os conteúdos ganham nova relevância, por serem gerados por «seres humanos reais, com experiências também elas reais, as quais comunicam e partilham» (Monteiro, 2012, p. 24). O contributo individual em rede é, deste modo, para aí transferido, tornando-se num contributo coletivo, que está na base de uma verdadeira revolução, marcada pelo aparecimento de um utilizador 2.0, que compreende as plataformas sociais na *Internet* e domina as novas aplicações *online*. Consequentemente, «La web ha pasado de ser un medio de comunicación

unidireccional (del emisor al receptor) a multidireccional (todos somos emisores y receptores de información» (Cerdá Díaz, 2008, p. 163).

A construção colaborativa do conhecimento, «fazendo uso da inteligência colectiva, em que todos são simultaneamente consumidores e produtores de informação» (Silva, 2014a, p. 73), gerou uma transformação na «transmissão e gestão do conhecimento» (Alvim, 2011, p. 18). Tornou-se evidente que colaboradores, clientes e parceiros constituem um ativo estratégico na superação de objetivos, cumprindo às organizações «canalizar esta disponibilidade participativa para influenciar as nossas atividades» (Alvim, 2011, p. 18). Neste contexto, gera-se uma oportunidade para as organizações redefinirem o seu posicionamento estratégico, mercê da transformação das tecnologias da informação e da sua integração nas técnicas de comunicação (Monteiro, 2012, p. 12). Note-se, ainda assim, que «em consequência do regime de total abertura e permanente escrutínio público, nunca antes foi tão delicado comunicar enquanto organização» (Monteiro; Almeida; Campos, 2014, p. 144).

Urge compreender o enquadramento da aplicação da tecnologia, de modo a suportar «a eficiência operacional, a coerência comunicacional e a boa gestão da identidade e imagem corporativas» (Monteiro, 2012, p. 14), que concorrem para o aumento da rentabilidade e da competitividade das organizações. Porém, é conveniente que esta dinâmica evite que a comunicação «seja reduzida a um normativo institucional, mas antes aberta à colaboração e à participação. Isto é, uma comunicação estratégica, que comunica valor» (Monteiro; Almeida; Campos, 2014, p. 25). O tipo de comunicação ambicionado deve cuidar de todos os intervenientes e estar atento às necessidades dos diferentes protagonistas, uma vez que «escutar é a “pedra de toque” da eficácia comunicacional» (Rego, 2013, p. 358).

Colaboração, cooperação e partilha são ativos fundamentais para a melhoria do desempenho, acrescentando algo de diferente ou inovador, por meio do desenvolvimento de uma cadeia de valor (Monteiro; Almeida; Campos, 2014, p. 37). Geram-se, assim, novos ambientes, caracterizados pela aprendizagem progressiva, definição de espaços criativos e promoção da eficiência e da desmaterialização, «numa realidade virtual que já não é só paralela ou complementar, mas antes uma realidade aumentada» (Monteiro; Almeida; Campos, 2014, p. 42), que tem por objetivo

comunicar e gerar conhecimento. Na verdade, «hoje o papel de um gestor de comunicação deve ser repensado numa organização empenhada em correr pela distinção num mundo poluído de (des)informação» (Monteiro; Almeida; Campos, 2014, p. 22).

O sucesso da presença na *Internet* não deriva apenas da migração para o digital, mas sobretudo da sua estratégia de manutenção, reprimindo planos simplistas ou táticas isoladas, de forma a «tomar decisões baseadas em visões globais e não apenas referentes ao seu cubículo» (Rego, 2013, p. 275), tendo por base um plano gizado em função da estratégia organizacional. Deve, assim, compreender-se que «ao ignorar-se o poder da Web social começará a perder-se um mercado potencial que transitou para as novas plataformas e redes sociais online» (Monteiro, 2012, p. 38). A utilização da *Internet* exige, desta forma, a promoção de sistemas de participação efetiva, abertos aos contributos dos colaboradores e utilizadores (Monteiro; Almeida; Campos, 2014, p. 62). Procura-se, pois, «o reforço da inteligência colectiva, a gestão de dados como competência essencial, a procura da simplicidade, a valorização das experiências enriquecedoras dos utilizadores» (Alvim, 2011, p.15).

O êxito da *Web 2.0* deve-se, antes de mais, à sua flexibilidade, apoiando-se em plataformas de comunicação e interação gratuitas e intuitivas, sem estrutura imposta, que permitem a edição em grupo, estimulando a colaboração e participação personalizada e individual na elaboração de todo o género de projetos e na partilha de informação. Esta possibilidade, de que é exemplo a Wikipédia, assume cada vez maior destaque entre os utilizadores da *Internet*. Ainda assim não se deve pretender dominar todas as plataformas sociais *online*, de forma a não dispersar recursos. Na verdade, não obstante estas plataformas serem gratuitas, as organizações devem implementar processos ativos de produção de conteúdo e recolha de informação (Monteiro; Almeida; Campos, 2014, p. 155). Aconselha-se, consequentemente, sensatez e não a pretensão de «dominar toda a atmosfera comunicacional, impondo-se, da noite para o dia, como líder na conquista desenfreada por *likes* e *seguidores*!» (Monteiro; Almeida; Campos, 2014, p. 113).

A comunicação digital pode converter-se num elemento diferenciador e decisivo para a competitividade das organizações, ainda que, por vezes, tenda a ser descuidada nas rotinas profissionais (Monteiro, 2012, p. 75). Note-se que a *Web 2.0* se sustenta no

potencial social humano, «para se expressar e se focar na construção de novas aplicações, aperfeiçoando-as e tornando-as cada vez mais acessíveis e simplificadas para as pessoas», assim como numa fonte constante de *feedback* e de inspiração, com vista à avaliação e readaptação (Monteiro; Almeida; Campos, 2014, p. 60). Não há, porém, «intenção em menosprezar o valor dos suportes clássicos de comunicação, mas antes uma valorização da integração de ações», estimulando a complementaridade e a dispersão em novos suportes bidirecionais (Monteiro; Almeida; Campos, 2014, p. 74).

Caminha-se, agora, para a *Web 3.0*, a *Web* semântica, que procura estruturar conteúdos disponíveis, relacionando-os com os comportamentos de navegação na rede, enquanto «aperfeiçoamentos de linguagens de programação que [...] permitem aos sistemas dar respostas mais concretas às nossas necessidades e comportamentos de navegação, de forma que a tecnologia se torna mais eficiente ao entender aquilo que nos motiva numa determinada investida *online*» (Monteiro; Almeida; Campos, 2014, p. 268). Esta nova forma de aceder à informação «reforça algo em que os documentalistas trabalham durante séculos, a facilidade de conversão da informação em conhecimento» (Amândio, 2009/2010, p. 104).

Para a concretização deste intento, os *sites* continuam a ser uma ferramenta utilíssima, de forma a captar o interesse dos utilizadores, pois «la organización espacial de los textos y los gráficos en las páginas web puede captar al usuario con el impacto gráfico, dirigir su atención, priorizar la información que ve y hacer sus interacciones con la página web más divertidas y eficientes» (Sánchez Vicente, 2009, p. 60). A construção do *site* deve, assim, beneficiar da harmonia entre conteúdos e apresentação, uma vez que sem algum impacto visual, se tornará pouco apelativo. Também há que evitar documentos com textos muito densos e mal contrastados, apostando-se, antes, em ligações interativas e conteúdos multimédia.

A eficiência de um *site* exige uma planificação e uma estruturação claras, de modo a que os utilizadores tenham facilidade em encontrar, de forma autónoma, a informação que procuram (Santos, 2010, p. 10). Neste sentido, para além de conteúdos genéricos, como contactos, regulamento, serviços prestados e lista de instrumentos de acesso à informação disponíveis, um *site* deve disponibilizar outros recursos, como bases de dados e *links* para plataformas relacionadas (Jaén García, 2009, p. 271). Os *sites* têm

também de ser apelativos e intuitivos, para «o processo de recuperação da informação [...] parecer, e ser, eficaz e satisfatório» (Santos, 2010, p. 11), pelo que os elementos gráficos e multimédia se afiguram fundamentais, nomeadamente com recurso a cores brilhantes e elementos animados.

Urge igualmente equacionar as heterogêneas necessidades e capacidades de pesquisa dos utilizadores, cujo acesso e navegação se pretende, ainda assim, cada vez mais rápido e autónomo. Neste contexto, a qualidade e a fiabilidade da informação são essenciais, importando avaliar o efetivo significado e a oportunidade dos conteúdos, que devem ser relevantes, pertinentes, entendíveis e exatos. Note-se que «A satisfação obtém-se se um utilizador encontrar no site aquilo que está à procura de uma forma rápida, acessível, eficiente, eficaz e credível» e que essa satisfação conduzirá à fidelização (Santos, 2010, p. 47). Esta usabilidade deve ser evidente desde a *homepage*, porta de acesso ao *site*, destinada a fornecer informação-chave e a apresentar os recursos disponibilizados, de modo a estimular uma efetiva interação com os utilizadores, na certeza de que «Nunca se poderá estabelecer uma relação duradoura com um utilizador se ignorarmos o que ele procura e o que ele deseja» (Santos, 2010, p. 107).

Mercê da afirmação das necessidades dos utilizadores, as páginas *da Internet* tenderão a possibilitar que estes possam comunicar entre si, «permitindo que as pessoas se associem em função de interesses partilhados, retirando dessa relação benefícios mútuos» (Vieira, 2003, p. 2).

1. 5 Blogues e redes sociais: Comunicar e partilhar informação

Há também que ter presente a influência crescente das redes sociais, que «nascem de forma não linear, definindo as suas ligações entre os indivíduos à medida que crescem» (Monteiro; Almeida; Campos, 2014, p. 133). A sua popularidade transformou-as num meio privilegiado de comunicação e divulgação da informação, bem como numa importante ferramenta de *marketing*. As organizações devem, desta forma, perceber quais as redes sociais preferidas dos utilizadores, apresentando-se nestas plataformas «de uma forma interessante, dinâmica e atrativa, para que eles possam aderir» (Santos, 2011, p. 38).

As redes sociais incentivam a ligação entre indivíduos, propiciando um conjunto de serviços e aplicações que promovem a conversação e a partilha de ideias e interesses comuns. Potenciam, ainda, a inovação, fomentando colaborações que podem gerar inteligência coletiva, novo paradigma colaborativo, em que a produção e a organização de conteúdos deixou de ser monopólio dos profissionais e dos investigadores. Consequentemente, «abrem novas possibilidades de comunicação e de informação, nas atividades das instituições e na prestação de serviços ao utilizador e nas relações entre profissionais» (Alvim, 2011, p.18).

O *Facebook*, rede social destinada à comunicação e partilha de informação entre pessoas num contexto de interação social, estimula um contacto «simultaneamente institucional e pessoal, profissional e informal» (Nogueira, 2010, p. 81). Inicialmente destinado a um público mais jovem, em ambiente académico, cedo se transformou numa rede cada vez menos segmentada, «para passar a servir *massas*» (Monteiro; Almeida; Campos, 2014, p. 118), tanto mais que permite partilhar informação a partir de outras redes sociais, assim como de outros tipos e de diferentes meios de comunicação social (Silva; Alvim, 2016, s. p.). Constitui, deste modo, um excelente exemplo de um serviço que traduz a maioria das características e princípios da *Web 2.0*, como «a criação de perfis pessoais públicos, escrita e leitura online, participação online, visualização e descarregamento de fotografias, criação de grupos de interesse, criação e administração de eventos, integração de blogues, partilha de media» (Alvim, 2011, p. 14).

O sucesso desta rede social depende, todavia, da constante atualização dos conteúdos, tendo sempre em conta o interesse dos utilizadores. Estes continuam, porém, a ser encarados sobretudo como «“consumidores de informação” e não como uma inteligência coletiva que pode ser aproveitada» (Silva, 2013, p. 47), sendo evidente que os serviços de arquivo «mostram uma fraca adesão [...] ao Facebook e que estão ainda longe dos conceitos Web 2.0 e de Arquivos 2.0» (Silva, 2014b, p. 103). Note-se que apesar de os utilizadores poderem “gostar” de uma página e dos conteúdos disponibilizados e terem a possibilidade de partilhá-los e comentá-los raras vezes são convidados a colaborar na sua descrição, indexação e identificação (Silva, 2014b, p. 111). Paralelamente, a informação partilhada, por exemplo, pelos Arquivos Municipais «parece não motivar a participação dos utilizadores» (Silva; Alvim, 2016, s. p.).

Há que avaliar devidamente a relevância desta plataforma para a partilha e a difusão de informação arquivística, tendo presente que «a simples adesão e uso das novas tecnologias não é o suficiente para assegurar a qualidade dos serviços virtuais» (Alvim, 2009/2010, p. 51). Neste contexto, torna-se imperativo que cada instituição defina a sua estratégia de comunicação neste domínio, nomeadamente os conteúdos que pretende disponibilizar e os públicos que pretende alcançar, pois «o sucesso de uma rede social *online* reside [...] nos seus utilizadores e na participação ativa dos mesmos» (Monteiro; Almeida; Campos, 2014, p. 73). O mesmo deve suceder com o *Flickr*, *site* de materiais gráficos ou multimédia destinado à partilha de imagens e vídeos na *Internet* que, em parceria com a Library of Congress, lançou o projeto *Commons*, com o objetivo de agregar arquivos, bibliotecas e museus de todo o mundo, a fim de facultar ao público novos documentos e simultaneamente receber informação que permita a estas instituições enriquecer o conhecimento acerca das suas coleções, na «lógica de uma democratização na produção de conteúdos e no seu acesso, em plataformas interativas e colaborativas onde qualquer um pode ser autor, publicar e aceder a conteúdos em livre acesso» (Nogueira, 2010, p. 86).

Neste domínio há também que referir os blogues, «estrutura de publicação de fácil e rápida atualização, encadeando novos acrescentos a um tema particular ou funcionando como “diário” de determinado indivíduo ou organização», cujo exemplo mais conhecido, ainda que de *microblogging*, é o *Twitter*, que permite a publicação de histórias e atualizações em apenas 140 caracteres (Monteiro; Almeida; Campos, 2014, p. 135). Os blogues podem constituir um importante recurso de comunicação dos arquivos, pela facilidade de atualização de conteúdos, para «promocionar los servicios que disponen esos centros archivísticos, así como publicitar todas aquellas actividades o programas de difusión que se vayan a realizar» (Jaén García, 2009, p. 263). Proporcionando facilidade de pesquisa de conteúdos, bem como a manutenção e categorização da informação que preservam, são, antes de mais, «ferramentas gratuitas, mais-valia de relevo quando a generalidade das instituições – nomeadamente as públicas – são tão parcas em recursos financeiros» (Matos, 2009/2010, p. 63). Desta forma, na opinião de Matos «mantêm toda a sua pertinência, quanto mais não seja em conjugação com outras ferramentas que [...] potenciam» (2009/2010, p. 63). Já Alvim enfatiza que «a sociedade impulsiona-as a abandonar esta ferramenta para outras com

mais arquitetura participativa no ato de comunicar, como oferecem as redes sociais» (2009/2010, p. 54).

Esta realidade proporciona uma maior visibilidade aos arquivos na sociedade, caso «las tecnologías se conviertan en unos verdaderos aliados de la democratización de la información» (Alberch i Fugueras, 2000, p. 10). Num período marcado pelo aumento das expectativas dos utilizadores, cada vez mais nado-digitais – e dos próprios arquivos, que pretendem melhorar a qualidade do serviço prestado e da sua própria imagem, assim como aumentar o número de consultas e de visitantes – comunicar, difundir e dinamizar são, pois, fatores fundamentais para o sucesso de um arquivo junto dos seus utilizadores, que, para além de verem satisfeitas as suas necessidades informacionais, podem, ainda, ser convidados a interagir.

Os profissionais da informação não devem, deste modo, deixar de estar atentos a estas inovações, pois «estamos conectados com as pessoas mais do que nunca» (Alvim, 2011, p. 34). Neste sentido, têm de saber utilizar as tecnologias, com vista a partilhar a informação e a documentação, a interagir com os utilizadores e a melhorar a eficiência interna do arquivo. Embora os princípios da arquivística se mantenham inalterados, a forma de trabalho sofreu mudanças e adaptações. Os instrumentos de acesso à informação passaram a ser disponibilizados em linha, associando-se, ainda, imagens aos respetivos registos, que podem, muitas vezes, ser comentados e até melhorados por meio da *Internet*, que se afigura um canal de participação privilegiado.

Na verdade, se «a disponibilização da informação através de guias, inventários ou catálogos deixou de ser a forma privilegiada de comunicação» dos arquivos, a *Internet* permitiu combinar «funções próprias da descrição e gestão dos documentos de arquivo, com soluções de gestão de conteúdos através da nova visão dos arquivos 2.0» (António; Silva, 2011, p. 1), não obstante os arquivos quase não beneficiarem de informações prestadas pelos utilizadores (Moirez, 2012, 183). Note-se que «Si no hay confianza total no tiene ningún sentido abrir espacios para la participación» (Margaix-Arnal, 2007, p. 100). Deste modo, «les archives participatives se situent en effet à la croisée des chemins entre la culture participative, davantage, centrée sur la création, et les sciences citoyennes, fondées sur le travail collaboratif» (Moirez, 2012, p. 187). Neste contexto, «o paradigma de um para muitos transforma-se no paradigma de muitos para muitos», o

que proporciona «um extraordinário alargamento de perspetivas e pontos de vista» (Leitão, 2009/2010, p. 121).

Alguns arquivos continuam também a recorrer à *newsletter*, que consiste «en informar a los usuarios sobre los nuevos ingresos o remisiones de documentos que se han integrado» (Jaén García, 2009, p. 265). Esta forma de comunicação, que permite, a pedido do subscritor, enviar periodicamente, por *email*, convites ou notícias sobre iniciativas e eventos promovidos pelo Arquivo, apresenta como principal vantagem a divulgação de iniciativas sem necessidade de consulta do eventual participante, uma vez que informação lhe chega automaticamente. Ainda assim, o conceito da *Web Mobile* constituirá, decerto, «um dos principais enfoques do desenvolvimento da experiência online» (Monteiro; Almeida; Campos, 2014, p. 140). Todos os recursos deverão poder ser acedidos através de dispositivos móveis com ligação à *Internet*, pois a capacidade de executar aplicações de terceiros e de identificar localizações converteu-os numa «ferramenta cada vez mais versátil que pode adaptar-se facilmente à disponibilização de serviços, aos processos de aprendizagem, ao trabalho ou às redes sociais» (Amândio, 2009/2010, p. 101-102). A comunicação dos arquivos deverá também efetivar-se «a través de repositorios que puedan ser recolectados por plataformas como Europeana o el Portal de Archivos Europeos» (Cerdá Díaz, 2016, p. 5). Neste contexto, a Europeana, Biblioteca Digital Europeia, que tem por objetivo reunir os principais arquivos, bibliotecas e museus do continente, de forma a facultar o acesso simultâneo à informação que detêm, agregando a memória colectiva europeia, transformar-se-á numa importante aliada.

1. 6 Exposições, serviços educativos e *marketing*: Modernizando os canais de comunicação dos arquivos

Apesar de Gautier-Desvaux considerar que «esperar que el público se desplace voluntariamente a los archivos para beneficiar-se de las iniciativas culturales es una utupía» (*Apud*, Grupo de Archiveros Municipales de Madrid, 1998, p. 18), as exposições continuam a ser um importante meio de publicitar o património histórico e cultural preservado nos arquivos e de consolidar a sua imagem como bastião da memória coletiva. Na verdade, «tenemos que ser capaces de acabar con el prejuicio de que los documentos, frente a las pinturas o esculturas, no tienen atractivo y que la letra

es menos poderosa que la imagen» (Grupo de Archiveros Municipales de Madrid, 1998, p. 18).

As exposições «revelam-se um meio eficaz na difusão de conteúdos, na medida em que permitem mostrar os seus conjuntos documentais, garantindo, por acréscimo, a valorização da sua função social como veículo facilitador do conhecimento» (Pica, 2007, p. 258-259) e permitindo «extender el conocimiento de los archivos y del patrimonio escrito, lo que aumentará la estima por ellos» (Vidal Matías, 1998, p. 211). Todavia, para a concretização deste intento, os arquivos terão de continuar a reposicionar-se entre as instituições culturais, num período cada vez mais marcado pela colaboração com museus, bibliotecas e centros de documentação, na expectativa de que «alejándonos de posturas de rivalidade; los resultados beneficiarán a todos» (Vela, 2001b, p. 87).

As tradicionais exposições físicas – permanentes ou temporárias – tendem, por razões de ordem financeira e de abrangência, a ser substituídas por exposições itinerantes e virtuais. As primeiras permitem alcançar um público muito diversificado, que normalmente não visita os arquivos, contribuindo para a divulgação do património documental e a promoção do conhecimento numa maior variedade de espaços, tais como escolas, associações e espaços comerciais. Já as segundas permitem a visualização de conteúdos com ligações digitais que possibilitam aos visitantes descobrir a exposição em função dos seus interesses e estimulam a participação e interação, «puisqu’elles sont plus flexibles et permettent justement un parcours de visite beaucoup plus personnalisé» (Béland, 2009, p. 3).

Este tipo de evento permite comemorar efemérides – locais, nacionais ou internacionais – analisar determinado tema, homenagear um indivíduo, família ou instituição que tenha doado ou depositado fundos documentais ou relevar fundos de arquivo de interesse para os utilizadores (Vela, 2001b, p. 90). Note-se que a montagem de exposições poderá contribuir para a obtenção de benfeitorias ao nível das instalações do arquivo e da potenciação dos seus meios, bem como para o desenvolvimento de projetos de restauro, conservação e descrição. Consequentemente «no podemos dejar escapar las efemérides históricas, [...] y rentabilizarlas económicamente para poder mejorar los medios del

archivo y ofrecer un mejor servicio a los usuarios con acciones de dinamización cultural» (Brígido; Galván; Gutiérrez, 1998, p. 55).

A utilização numa exposição de apenas documentos textuais transmite uma visão parcial do que se pretende comunicar, pois estes «informan o testimonian pero no representan» (Cerdá Diaz, 2010, p. 94). O mesmo sucede com o excesso de informação. Deste modo, deverão sempre diversificar-se os recursos utilizados, apostando-se, sempre que possível, na iconografia e em peças verdadeiramente apelativas, assim como em soluções multimédia, preferencialmente interativas. Esta estratégia possibilitará ao grande público a compreensão da exposição, estimulando o seu interesse, reflexão e imaginação e transformando a exposição num «diário de viaje, una experiencia, donde sea protagonista la interactividad, la sorpresa y también el carácter lúdico» (Cerdá Diaz, 2010, p. 95).

Refira-se que as exposições virtuais podem desempenhar um papel «de premier plan dans la mise en valeur de fonds d'archives» (Béland, 2009, p. 1), incentivando o público a obter informação por novas vias e até a sentir-se encorajado a visitar a exposição física, caso exista, depois de a visualizar digitalmente. Podem, em princípio, ser produzidas a custos mais reduzidos e por períodos mais alargados que as exposições físicas, potenciando a interatividade e a criação de novos espaços de partilha do conhecimento, a bem da satisfação de necessidades informativas concretas do público-alvo, do aumento da projeção do arquivo, assim como da «democratização do acesso e [de] uma maior rentabilização do esforço despendido» (Nogueira, 2006, p. 8). Desta forma, «ce n'est plus le service créateur qui fait connaître ses archives par le biais de l'exposition, mais plutôt l'exposition en elle-même qui fait connaître le service créateur» (Béland, 2009, p. 6). As exposições virtuais «presentan la ventaja de que no requieren de un local, vitrinas, paneles y seguridad. Además, no demandan de mayor inversión económica; son interactivas, llegan a un público más amplio y perduran en el tiempo y el espacio» (Jaén García, 2009, p. 266). Ainda assim, «são quase uma miragem no panorama arquivístico português» (Silva, 2014a, p. 81).

Para além de exposições, os arquivos poderão, ainda, promover edições, visitas guiadas – nomeadamente virtuais – conferências e ações de formação, desenvolvendo estratégias de animação que atraiam novos públicos que desejem obter formação,

informação ou distração. A oferta, digital e/ou presencial, deverá ser dirigida aos diversos tipos de utilizadores, de modo a desenvolver as suas competências e autonomia ao nível da pesquisa, rentabilizando os recursos disponíveis, reforçando a imagem do arquivo junto da comunidade e até afirmando os arquivistas enquanto agentes sociais e mediadores (Barradas; Sequeira, 2015, p. 1-4). O desenvolvimento de uma política de mecenato pode constituir um precioso aliado para a obtenção de financiamento para a concretização destas iniciativas, contrariando, assim, o «síndrome del archivero-torero», que pretende resolver «problemas de una magnitud oceánica en base a su incapacidad para concitar colaboraciones y propiciar el trabajo en equipo» (Alberch i Fugueras, 2001b, p. 36).

A criação de serviços educativos atesta o esforço dos arquivos para a afirmação da sua função didática «y su utilidade como recurso pedagógico [...] incuestionable» (Vela, 2001a, p. 58), nomeadamente ao nível do ensino da história na escola, que «assume cada vez menos importância nos currículos dos nossos jovens» (Henriques, 2012/2013, p. 63), potenciando, por intermédio do contacto direto com os documentos originais, a capacidade de observação, reflexão e o sentido crítico dos alunos, bem como o gosto pela história local, ao despertar a sua curiosidade pelo passado (Vela, 2001a, p. 57). Na verdade, «a aprendizagem deverá centrar-se na aquisição de competências que lhe permitam analisar, interpretar, interrogar e criticar os conhecimentos que vai adquirindo, permitindo o seu cruzamento, o que proporciona uma abertura a novas perspectivas» (Henriques, 2012/2013, p. 63). No entanto, mercê da quase inexistência de diretrizes ou planeamento a este propósito, não constitui uma prática generalizada, sendo mais frequente a realização de atividades esporádicas, pelo que «mientras coincidimos en las amplias posibilidades que tienen [...], los archivos no han creado servicios educativos, ni desarrollan este tipo de función» (Grupo de Archiveros Municipales de Madrid, 1998, p. 20).

Os arquivos devem também posicionar-se enquanto recursos de sustentabilidade do sistema educativo, encontrando, nomeadamente através das novas tecnologias, meios para servir a «formação da identidade cultural e consciência histórica dos jovens, enquanto cidadãos do futuro» (Henriques, 2012/2013, p. 61). Urge, pois, a fim de assegurar e alargar este tipo de serviços, desenvolver um projeto partilhado com as escolas e outras instituições culturais, ajustado aos seus programas e intenções, aferindo

as efetivas necessidades de recursos materiais e humanos, de parte a parte, com vista «a la formación de la ciudadanía en los valores democráticos de libertad, respeto y tolerância para garantir la cohesión social en nuestras comunidades» (Vela, 2001a, p. 61).

Para concretizar estes propósitos há que ter em conta as diferentes idades e os respetivos programas escolares/níveis do ensino, adaptando-se, sempre que necessário, às novas práticas pedagógicas e a um público escolar em constante evolução, incentivando a colaboração entre arquivistas e docentes e produzindo e disponibilizando os materiais didáticos mais adequados para o efeito. Deve igualmente ter presente que as atividades pedagógicas se destinam a um público diversificado, que compreende os alunos do ensino pré-primário ao universitário, na certeza que «la conducta de los usuarios, actuales e futuros, depende de lo que saben sobre el archivo» (Grupo de Archiveros Municipales de Madrid, 1998, p. 21).

Na verdade, «a sobrevivência da memória está dependente da formação que formos capazes de dar aos nossos jovens» (Henriques, 2012/13, p. 71). Note-se que as crianças e jovens podem, ainda, funcionar como potenciadores da ligação do arquivo à comunidade, por serem mais permeáveis à novidade, servindo de «veículos condutores para se chegar aos mais velhos (pais, avós, educadores)» (Fernandes, 2016, p. 2). Entre as atividades dirigidas às escolas, podem destacar-se, a título de exemplo, *workshops*, cursos, *peddy-papper* e visitas guiadas, para além de aulas virtuais e de programas de desenvolvimento profissional destinados aos docentes. Estes «deverão ser alvo de formação em matéria de arquivos. É que só na posse dessas competências poderão estimular nos alunos a curiosidade e o interesse pelos arquivos e o reconhecimento do seu valor» (Henriques, 2012/2013, p. 69).

A aposta no *merchandising*, por meio do estabelecimento de serviços de venda de produtos próprios, que se têm desenvolvido sobretudo na área dos museus, parece não ter constituído uma das principais preocupações dos arquivos, ainda que pudesse revelar-se um instrumento muito útil para difundir o património que preserva. Neste sentido, pode ser desenvolvida uma vasta gama de produtos, nomeadamente no campo das edições, como, por exemplo, os guias, inventários e catálogos dos fundos e coleções preservados, livros sobre história, genealogia e património, *fac-similes* de documentos

ou catálogos de exposições. Também é possível integrar outro tipo de produtos, tais como a reprodução de bilhetes-postais ilustrados, mapas e fotografias, ou materiais como *pins*, borrachas, lápis, canetas, marcadores, agendas ou *puzzles* que reproduzam parte da documentação mais icónica do acervo. Destaque-se, ainda, a necessidade de produção de *merchandising* específico para crianças e adolescentes, de carácter eminentemente pedagógico.

Também o *marketing*, associado geralmente à propaganda ou à venda de produtos, não tem sido suficientemente considerado pela maioria dos arquivistas, não obstante poder fornecer ferramentas utilíssimas para a promoção dos arquivos e dos seus profissionais. Tem, pois, a capacidade de melhorar os canais de comunicação dos arquivos, abrindo-os a determinado segmento de utilizadores e melhorando a difusão e efetivo conhecimento da documentação em presença, podendo, inclusivamente, facilitar o desenvolvimento de políticas de incorporação de novos fundos. Exige, porém, um constante rastreio com vista à satisfação das necessidades e desejos dos utilizadores, de modo a ajustar o serviço do arquivo, especialmente a organização, produtos ou serviços, a novos desafios, medindo continuamente o seu grau de satisfação (Alberch i Fugueras, 2001b, p. 33).

Os potenciais contributos do *marketing* são, assim, evidentes, de forma a evitar que os objetivos e funções de um arquivo permaneçam no esquecimento, não só dos cidadãos, mas também, muitas vezes, dos próprios gestores das organizações, na certeza de que se o esforço de consciencialização da sua relevância não se concretizar primeiramente a nível interno jamais alcançarão reconhecimento por parte do público. De pouco servirão as novas tecnologias e meios de comunicação se os arquivos não os utilizarem em benefício dos seus utilizadores internos e externos. Sem clientes satisfeitos as organizações dificilmente conseguirão afirmar-se e desenvolver-se. A opção por uma estratégia de orientação para o utilizador gera, assim, «ganhos de eficiência e melhora os seus resultados perante o público com o qual pretende criar relações» (Santos, 2010, p. 28).

2. Metodologia de investigação

2. 1 Definição da problemática

Na atual sociedade de informação, marcada pela inovação tecnológica, os arquivos têm vindo a desenvolver novas metodologias de comunicação, de modo a satisfazer as necessidades dos seus utilizadores internos e externos. A realidade dos 18 Arquivos Municipais da Área Metropolitana de Lisboa, cujos concelhos constituem 3,3% do território nacional, com quase 3 milhões de habitantes e cerca de ¼ da população portuguesa, constitui um bom exemplo para o estudo do nível de investimento nesta primordial função arquivística, objeto central da dissertação, que tem a seguinte pergunta de partida: *De que forma os Arquivos Municipais da Área Metropolitana de Lisboa gerem a sua comunicação, acrescentando-lhe valor organizacional, de modo a posicionarem-se em vantagem no mercado da informação?*

Para além da análise do tipo de informação e dos serviços disponibilizados, importa, pois, compreender como os arquivos se posicionam no mercado de informação, física e digitalmente, em prol da fidelização ou angariação de públicos, o que nos conduz a outras perguntas: *Qual o posicionamento destes Arquivos Municipais relativamente aos diversos canais de comunicação existentes? Os Arquivos Municipais consideram que a disponibilização da consulta online diminuiu a consulta de documentos físicos? Consideram que as necessidades dos utilizadores são satisfeitas pelas estratégias de comunicação em funcionamento? E estes valorizavam-nas? Os Arquivos Municipais consideram que a disponibilização da informação online poderá afastar os utilizadores dos espaços físicos do Arquivo, ameaçando a sua existência num futuro próximo?* A pergunta de partida foi, assim, sempre que necessário, esmiuçada, de forma a redefinir o melhor possível o objeto de investigação, especificando o ângulo e a perspetiva sob o qual se pretendia abordá-lo, o mesmo sucedendo com a orientação teórica, ao nível da revisão da literatura.

Deste modo, o estudo multicaso que se apresenta tem por objetivo principal analisar a realidade dos 18 Arquivos Municipais da Área Metropolitana de Lisboa – Alcochete, Almada, Amadora, Barreiro, Cascais, Lisboa, Loures, Mafra, Moita, Montijo, Odivelas, Oeiras, Palmela, Seixal, Sesimbra, Setúbal, Sintra e Vila Franca de Xira – na qual se

integram alguns municípios que têm vindo a apostar em projetos de comunicação arquivística. Pretende-se, assim, perceber a forma como se adaptaram (ou não) aos desafios da sociedade da informação, nomeadamente ao nível da consulta física e digital da documentação que preservam e da forma como utilizam a *Internet* para a disponibilização da sua informação e comunicação dos serviços e iniciativas desenvolvidas junto de diversos públicos.

Para a concretização deste intento recorreremos, numa primeira fase, à revisão da literatura, que se afigurou indispensável para o enquadramento da temática em estudo, ajudando a centrar e a refinar o problema, sobre «o que foi feito até ao momento e o que se sabe com relação ao tema da pesquisa», facultando «as bases teóricas para a formulação das hipóteses de investigação» (Coutinho, 2011, p. 60).

Assim, procurámos conciliar a bibliografia de referência com a especializada, nomeadamente com recurso a repositórios como o RCAAP, de forma a obter uma visão mais abrangente sobre a temática, que igualmente nos abrisse caminho para a nossa investigação, pois esta não é mais do que «ver refletido num espelho aquilo que, num dado momento, preocupa, interessa, intriga os investigadores» (Coutinho, 2000, p. 2). Tal metodologia demonstrou-se igualmente útil para justificar «as opções feitas em termos de temáticas, referenciais teóricos e paradigmáticos, todo um conjunto de fatores (valores, aceções e tendências) a que se costuma chamar de “paradigma de investigação”» (Coutinho, 2000, p. 2).

O estudo desta problemática constitui, do nosso ponto de vista, uma questão relevante para a compreensão da complexa sociedade de informação em que vivemos, marcada por transformações e inovações tecnológicas que se sucedem a um ritmo alucinante e pela mudança de atitude face aos utilizadores, que tendem a ser encarados como clientes. Neste âmbito, a *Internet* e as redes sociais têm vindo a revelar-se como a forma mais eficiente de ultrapassar a dificuldade de afirmação e projeção dos arquivos, dado que o acesso a serviços sem barreiras físicas e de horários se afigura cada vez mais fundamental para uma população que tende a ser nado-digital. Os arquivos sentem ou deviam sentir uma necessidade crescente de se mostrarem a um público mais vasto, por meio da implementação de estratégias de comunicação, que se podem traduzir na promoção das tradicionais exposições, edições, visitas guiadas, conferências e ações de

formação, bem como na criação de um serviço educativo. Todavia, todas estas atividades podem ser potenciadas pela *Internet*, gerando, assim, um sistema de comunicação híbrido, que posicione o arquivo em vantagem no mercado da informação, num contexto de mudança de paradigmas.

2. 2 Métodos de recolha de dados

A investigação teve por linha orientadora a relação entre o paradigma teórico, a estratégia de pesquisa e o método de recolha de dados. Neste sentido, após a revisão de literatura procedemos, ainda, à pesquisa documental das páginas da *Internet* dos Arquivos Municipais ou, quando não existentes, dos *sites* dos municípios em questão, tendo por base a Grelha N.º 1, em anexo⁴, e dos blogues e redes sociais, com recurso à Grelha N.º 2, em anexo⁵, bem como à recolha de dados por meio de inquéritos por questionário e à observação direta não participante das páginas de *Facebook* dos Arquivos Municipais em análise ou, quando não existentes, dos respetivos municípios.

Optámos, consequentemente, por uma investigação que flutuou entre as abordagens quantitativa e qualitativa, também designada por Coutinho como «estudos mistos» (2000, p. 5), por considerarmos que ambas se complementam num *continuum* epistemológico entre o qualitativo e quantitativo e não uma dicotomia (Lessard-Hébert; Goyette; Boutin, 2010, p. 34-35), proporcionando uma visão mais ampla da realidade em análise. Este estudo baseou-se, desta forma, na triangulação dos dados, pois «é frequentemente útil, senão mesmo necessário recorrer a diferentes técnicas numa mesma investigação» (Lessard-Hébert; Goyette; Boutin, 2010, p. 26), na expectativa de que o cruzamento de métodos permitisse obter conclusões com maior grau de assertividade, qualidade e credibilidade.

Neste contexto, definimos previamente aquela que pensámos ser a melhor forma de elaborar o guião do questionário, para que as perguntas e as respostas pudessem, de facto, facultar a informação necessária para posterior análise e correlação com outras técnicas de recolha de dados.

⁴ Cf. Apêndice n.º 1.

⁵ Cf. Apêndice n.º 2.

2. 2. 1 Inquérito por questionário

A opção pela aplicação dos questionários diretos, preenchidos diretamente pelos inquiridos, por via eletrónica, deveu-se ao facto de constituírem um instrumento prático e gratuito, que permite a recolha de muita informação num curto prazo e respostas mais francas do que num questionário administrado indiretamente, já que a aplicação remota assegura que o inquiridor não condiciona a resposta. Os questionários asseguram, ainda, resultados que conduzem a análises mais objetivas e por conseguinte mais facilmente utilizáveis para a produção de estatísticas e para comparação com outros estudos. Neste sentido, Tuckman enfatiza que «determinada informação não pode obter-se senão através de questões e perguntas. Mesmo quando há outra alternativa a que se possa recorrer, a via do “questionário” pode ser (e muitas vezes é) a mais eficiente» (2012, p. 308).

A elaboração de um inquérito por questionário – que Giglione e Matalon definem como «uma interrogação particular acerca de uma situação, englobando indivíduos com o objetivo de generalizar» (1992, p. 8) – exige saber encontrar as perguntas adequadas para obter as respostas necessárias, pelo que o investigador terá de se questionar constantemente sobre «por que é que preciso saber isto?» e «como é que as respostas dos inquiridos vão ser tratadas» (Foddy, 1996, p. 41). Neste sentido, a forma de formular a pergunta é decisiva, de modo a «obter uma informação adequada e não ambígua», que se preste igualmente a operações de análise estatística (Quivy; Campenhoudt, 2005, p. 171).

Neste contexto, antes da implementação do questionário, urge adequá-lo aos objetivos do estudo através da «aplicação em pequena escala da versão preliminar», a que Quivy e Campenhoudt chamam pré-inquérito (2005, p. 173), ou seja, um pré-teste, previamente codificado, uma vez que «What is perfectly clear to us may not convey the meaning intended to others» (Bell; Opie, 2002, p. 55). Este procedimento, concretizado junto de uma amostra do público a atingir pelo estudo, traduz-se num «momento de análise crítica das diferentes questões», de forma a «aferir a necessidade de explicitação de alguns conceitos» (Maciel; Nunes; Claudino, 2014, p. 169) e produzir uma versão final mais consistente do questionário. Pode-se, assim, «detetar as questões deficientes, os esquecimentos, as ambiguidades e todos os problemas que as respostas levantam»

(Quivy; Campenhoudt, 2005, p. 172), corrigindo aspetos relacionados com a clareza da linguagem, coerência e sequência das questões antes da recolha dos dados junto dos inquiridos selecionados para o preenchimento do inquérito, assegurando que «as perguntas serão bem compreendidas e as respostas responderão, de facto, às informações procuradas» (Quivy; Campenhoudt, 2005, p. 182). Esta fase assume uma importância crucial, pois a construção descuidada de um questionário condicionará a qualidade da informação recolhida, a metodologia de análise e consequentemente as conclusões do estudo. Note-se, neste contexto, que a elaboração do inquérito deve considerar diversas variáveis e a constituição de blocos temáticos.

Os inquéritos por questionário foram remetidos por correio eletrónico para os endereços de todos os arquivos em estudo ou dos seus responsáveis. O *email* enviado compôs-se de uma breve carta de apresentação «clara, concisa e motivante» (Quivy; Campenhoudt, 2005, p. 184), com identificação do investigador, dos objetivos da investigação e da instituição no âmbito da qual a estava a desenvolver, de forma a fundamentar a sua legitimidade e «suavizar quaisquer dúvidas relativamente ao facto da participação no estudo poder constituir uma ameaça à [...] privacidade e reputação» dos respondentes (Tuckman, 2012, p. 343). Para além do *link* de acesso ao questionário, no final do *email* procedeu-se igualmente ao agradecimento pela eventual colaboração. Refira-se que, por se estar em presença de um grupo relativamente restrito de arquivos, se considerou oportuno tentar obter a totalidade de respostas ao questionário, em vez de constituir uma amostra, uma vez que «muito provavelmente os resultados obtidos ficariam enviesados pelas não respostas» (Maciel; Nunes; Claudino, 2014, p. 175-176).

A estruturação de um inquérito por questionário inicia-se com a definição da problemática a que a investigação visa responder, a qual poderá ser enunciada através da pergunta de partida, a que já nos referimos (Quivy; Campenhoudt, 2005, p. 34) ou pela fixação de objetivos (Giglione; Matalon, 1992, p. 195), com vista à «recolha de informação temática válida e fiável, obtida a partir de respostas individuais dadas a um conjunto de questões por um grupo [...] de respondentes, em torno das quais se produzem conclusões passíveis de serem generalizadas ao universo da população em estudo» (Maciel; Nunes; Claudino, 2014, p. 154). Desta forma, a recolha de dados é complementada por «métodos de análise de dados, os quais permitem organizar, apresentar e descrever dados e abrem caminho à identificação de relações e padrões

entre os elementos/variáveis» (Maciel; Nunes; Claudino, 2014, p. 155). A análise estatística e a análise de conteúdo são, pois, dois referenciais para o tratamento de dados de um questionário.

Os investigadores servem-se dos questionários para «transformar em dados a informação diretamente comunicada por uma pessoa (ou sujeito). Ao possibilitar o acesso ao que está “dentro da cabeça de uma pessoa”, estes processos tornam possível medir o que uma pessoa sabe (informação ou conhecimento), o que gosta e não gosta (valores e preferências) e o que pensa (atitudes e crenças)» (Tuckman, 2012, p. 307-308). Note-se que segundo Coutinho «consoante os objetivos básicos que presidem ao inquérito (descrever/explicar/explorar comportamentos, atitudes, valores e situações), são diferenciáveis cinco tipos de *surveys* (descritivo, explicativo, exploratório, transversal e longitudinal), cujos limites na prática são, por vezes, ténues» (2011, p. 70).

O questionário é antecedido por uma nota introdutória, pois as primeiras impressões podem ser determinantes na decisão dos inquiridos cooperarem, onde consta o pedido de colaboração para preenchimento, o objetivo principal da sua aplicação e o nome do investigador e da instituição académica no âmbito do qual foi criado e será utilizado. No que concerne às questões, ter-se-á de decidir o grau de utilização das de tipo abertas, semiabertas ou fechadas, cuja diferença reside essencialmente na forma como a resposta é dada. Note-se que as questões abertas permitem ao respondente expressar-se mais livremente ou até de forma inesperada, traduzindo-se em análises muito precisas, ainda que mais difíceis de codificar e de analisar estatisticamente, pelo que exigem particular atenção aquando da sua formulação. Já as questões semiabertas, que facultam uma grelha de respostas possíveis fechadas, concedem aos inquiridos alguma liberdade de resposta a outras possibilidades que não se encontram contempladas nas respostas fechadas. No entanto, as questões fechadas, com alternativas fixas de resposta, são as mais apelativas para os inquiridos, por exigirem menos tempo de análise e de resposta, não obstante a informação recolhida ser menos rica. Revelam igualmente uma maior facilidade de codificação e de aplicar análises estatísticas para analisar as respostas.

Definiu-se, assim, a aplicação de um questionário de tipo misto com perguntas combinadas, mas em que o número de respostas semiabertas e fechadas deveria superar o de respostas abertas. O *layout*, que se pretendia simples, mas consistente, foi gizado

de forma a estimular os respondentes a colaborar no preenchimento de um questionário com questões concisas, «diretas, específicas, claramente formuladas» (Tuckman, 2012, p. 322). Contudo, sempre que considerámos que o tema da pergunta era mais sensível, optámos pela via indireta, já que algumas questões diretas «podem levar o sujeito a ser cauteloso ou circunspecto e a dar respostas pouco sinceras», pelo que se considera que, por vezes, «a abordagem indireta tem mais probabilidade de produzir respostas francas e diretas» (Tuckman, 2012, p. 309).

O Formulário do Inquérito, em anexo⁶, foi produzido na plataforma de armazenamento de dados *online Google Forms*, do *Google Drive*, compatível com as versões mais recentes dos navegadores de uso mais generalizado, que, por um lado, possibilita ao inquiridor criar um formulário com questões que permitem diversos tipos de resposta e, por outro, facilita, por exemplo, ao respondente a monitorização da evolução do preenchimento do inquérito através da visualização de uma barra de progresso, assegurando, ainda, menos gastos no envio e maior rapidez no processo de recolha de dados. Refira-se que a definição da «obrigatoriedade de responder à maioria das questões é uma estratégia adotada no sentido de evitar o não preenchimento de campos de resposta por distração» (Maciel; Nunes; Claudino, 2014, p. 167).

De acordo com Quivy e Campenhoudt, «para que o método seja digno de confiança devem ser preenchidas várias condições: rigor na escolha da amostra, formulação clara e unívoca das perguntas, correspondência entre o universo de referência das perguntas e o universo de referência do entrevistado» (2005, p. 190). Só desta forma os questionários possibilitarão uma correta quantificação dos dados recolhidos que permitirão a produção de numerosas análises de correlação.

⁶ Cf. Apêndice n.º 3.

2. 2. 2 Observação direta não participativa

Segundo Quivy e Campenhoudt, «a observação engloba o conjunto das operações através das quais o modelo de análise (constituído por hipóteses e por conceitos) é submetido ao teste dos factos e confrontado com dados observáveis» (2005, p. 155). Deve, conseqüentemente, ser cuidada e factual, evitando traduzir juízos de valor ou interpretações pessoais. No caso da observação indireta o investigador dirige-se ao sujeito para obter a informação pretendida, como sucede com os inquéritos por questionário. Já a observação direta, aquela em que o próprio investigador procede diretamente à recolha de informações, sem se dirigir aos sujeitos interessados, apela sobretudo ao seu sentido de observação.

Optámos, assim, pela observação direta não participativa das páginas de *Facebook* dos Arquivos Municipais, ou, quando não existentes, dos respetivos municípios, durante os meses de abril e maio de 2017, de forma a perceber as metodologias de comunicação da informação arquivística e de promoção das iniciativas desenvolvidas.

Este método de recolha de dados permitiu completar e relacionar os resultados obtidos através dos inquéritos, tendo sido construída para a sua concretização a Grelha de Recolha de Dados N.º 3, em anexo⁷, destinada a registar as informações adequadas e necessárias para a produção de conclusões.

2. 3 Análise dos dados recolhidos

Uma vez concretizadas as fases que compõem a metodologia definida para a obtenção da resposta à pergunta de partida da investigação, procedeu-se à análise estatística e de conteúdos dos dados recolhidos.

A apresentação dos dados sob diversas formas favorece a qualidade da interpretação, sendo de referir que «a estatística descritiva e a expressão gráfica dos dados são muito mais do que simples métodos de exposição de resultados». Ainda assim, esta apresentação diversificada não poderá substituir a reflexão teórica prévia, «a única a

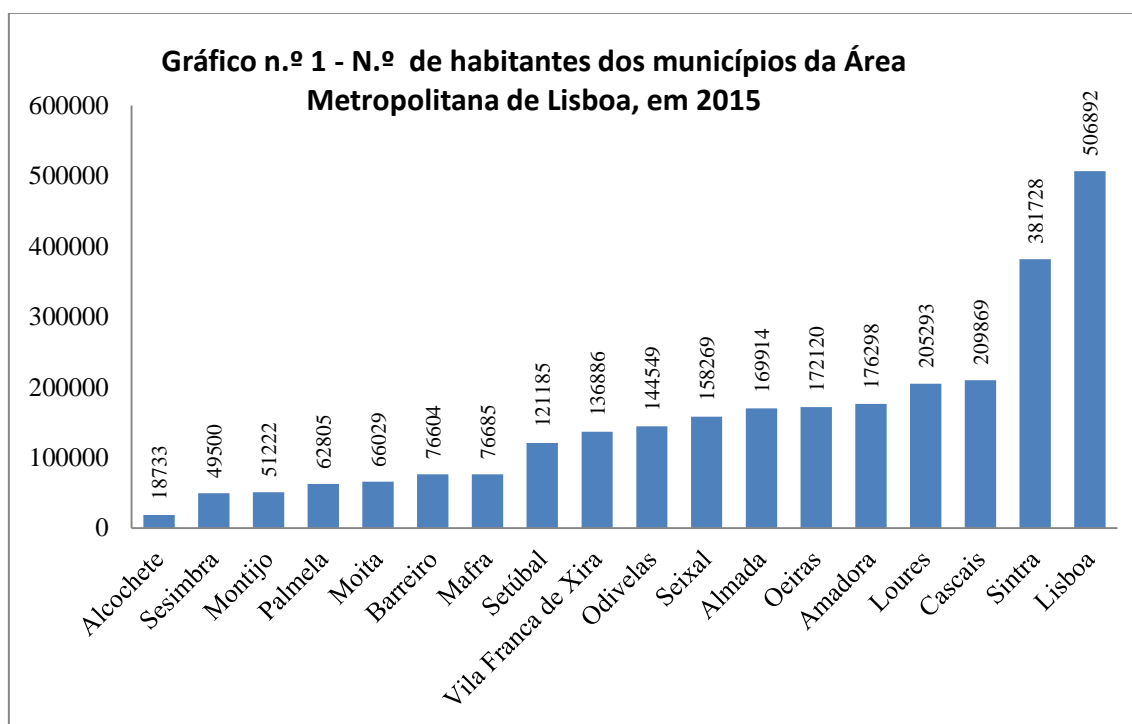
⁷ Cf. Apêndice n.º 4.

fornecer critérios explícitos e estáveis para a recolha, a organização e, sobretudo, a interpretação dos dados, assegurando [...] a coerência e o sentido do conjunto do trabalho» (Quivy; Campenhoudt, 2005, p. 223).

Os métodos de recolha e de análise de dados afiguram-se, pois, complementares, pelo que têm de ser desenvolvidos em conjunto, a bem da concretização dos objetivos gizados. Deste modo, se os inquéritos por questionário se fazem acompanhar por métodos de análise essencialmente quantitativa, a observação direta não participativa aliada aos questionários, à pesquisa documental dos *sites* e à revisão da literatura abrem caminho para uma análise de conteúdo, de cariz qualitativa, pois permitem analisar os dados apurados de forma detalhada, comparativa e interpretativa. Não obstante, ainda que a análise estatística dos dados se imponha no caso dos inquéritos por questionário, nem todos os dados são mensuráveis.

3. Os Arquivos Municipais da Área Metropolitana de Lisboa

A Área Metropolitana de Lisboa, entidade de nível intermédio da Administração Pública Local, de natureza associativa, tem por objetivo a prossecução dos interesses comuns dos 18 municípios da Grande Lisboa e da Península de Setúbal que a integram – Alcochete, Almada, Amadora, Barreiro, Cascais, Lisboa, Loures, Mafra, Moita, Montijo, Odivelas, Oeiras, Palmela, Seixal, Sesimbra, Setúbal, Sintra e Vila Franca de Xira – cujo número de habitantes se apresenta em seguida⁸.



No contexto de reorganização da Administração Pública, os municípios têm vindo a desenvolver metodologias de comunicação da informação preservada nos seus Arquivos, com vista à satisfação das cada vez mais exigentes solicitações dos cidadãos, cujo grau de participação e consciência do direito a uma resposta mais célere e eficiente aos seus pedidos aumentou. Ainda assim, a realidade é heterogénea, como adiante se analisará, tendo por base as 16 respostas ao questionário que foi remetido aos 18 Arquivos Municipais da Área Metropolitana de Lisboa e a análise da sua presença na *Internet*, nomeadamente nas redes sociais.

⁸ AML – Site da Área Metropolitana de Lisboa [Em linha]. Lisboa : Área Metropolitana de Lisboa, 2017, atual. 2017. [Consult. 01 jun. 2017]. Disponível em WWW:<URL: <https://www.aml.pt/>>.

3. 1 Arquivo Municipal de Alcochete

O Município de Alcochete, com 128,50 Km² e 18 733 habitantes (2015), não respondeu ao questionário, tendo-nos informado por *email*, através do Setor de Expediente Geral e Apoio aos Órgãos Autárquicos, que «A Câmara de Alcochete não dispõe de um arquivo na verdadeira aceção da palavra, daí não dispormos de um Plano e em consequência disso não ter meios para dar resposta ao seu questionário». Não foi, assim, possível encontrar informações a propósito do Arquivo Municipal na *Internet*, ao contrário do que sucede com a Biblioteca e o Museu, que são apresentados na área da Cultura do *site* do município.⁹ Entre os 59 *posts* colocados na página de *Facebook* da Câmara Municipal de Alcochete, em abril e maio de 2017¹⁰, também não existem quaisquer publicações a propósito do Arquivo Municipal.

Constata-se, assim, que este Arquivo Municipal, por razões que desconhecemos, não tem apostado no tratamento e comunicação da documentação e informação que administra.

3. 2 Arquivo Municipal de Almada

O Município de Almada, com 70,20 Km², 169 914 habitantes (2015) e 2 094 funcionários, encontra-se, segundo nos informou, a «desenvolver agora um projeto de modernização administrativa, tendo em vista a implementação de um sistema integrado de arquivos», pelo que a informação que nos enviou deve ser considerada «provisória», podendo as respostas não corresponder à realidade arquivística integral.

Uma vez que os dados nos foram remetidos como confidenciais, apenas registaremos as informações básicas acerca deste Arquivo Municipal, que dispõe de um regulamento publicado em *Diário da República* e é formalmente gerido por duas unidades orgânicas: a Divisão Administrativa e a Divisão de Arquivos e Bibliotecas. Contando com 16

⁹ CMACH – *Site* do Município de Alcochete [Em linha]. Alcochete : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 29 abr. 2017]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.cm-alcochete.pt/>>.

¹⁰ CMACH – *Facebook* do Município de Alcochete [Em linha]. Alcochete : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 29 abr. 2017]. Disponível em WWW: <URL: https://www.facebook.com/pg/CamaraMunicipalAlcochete/posts/?ref=page_internal>.

funcionários, nomeadamente 4 técnicos superiores com pós-graduação em Ciências da Documentação e Informação na área de Arquivo ou equivalente, aplica regras para o registo e descrição de documentos de uso corrente e não corrente, possui um plano de classificação, utiliza a tabela de seleção para avaliação e segue a ISAD (G) – Norma Geral Internacional de Descrição Arquivística e as ODA – Orientações para a Descrição Arquivística. Instalado em 5 edifícios, afirma preservar 250 metros lineares de documentação de conservação permanente, organizada em 22 fundos e coleções, 15 dos quais descritos e disponíveis para consulta. Para além dos fundos já detidos pelo município, recolheu, tratou arquivisticamente e comunica outros 20 fundos ou coleções, adquiridos por depósito, doação ou compra.

O Arquivo Histórico Municipal está aberto ao público, em horário fixo, de 2.^a a 6.^a feira, de manhã e de tarde, dispondo de uma sala de consulta com 12 lugares sentados e 3 postos informáticos, biblioteca de apoio e serviço de reprodução de documentos, por fotocópia e digitalização. A documentação é facultada para consulta presencial no suporte original, digital ou microfilme, não sendo permitida a consulta de documentos em mau estado de conservação ou que contenham dados pessoais. Facultam-se aos utilizadores um guia, inventários e catálogos em suportes papel e digital e uma base de dados *online* (*Archeevo*), com 5 559 registos e 41 255 imagens associadas. Os documentos mais consultados pelos utilizadores internos e externos são as atas. Desenvolvendo atividades de carácter pedagógico, cultural, científico ou social, nomeadamente conferências, exposições, seminários, visitas de estudo e *workshops*, afirma contar com produtos de *merchandising* específicos, não possuindo, contudo, serviço educativo.

Não dispõe de página própria na *Internet*, mas tem representação no *site* do município desde 2010, anualmente revista pelo Arquivo, disponibilizando um *link* para a base de dados a que nos referimos. Considerando que os utilizadores veem as suas necessidades satisfeitas pelas estratégias de comunicação em funcionamento, que inclusivamente valorizam, não está, porém, presente em blogs ou em redes sociais como o *Facebook*, o *Twitter* ou o *Flickr*. Uma vez que a disponibilização da consulta *online* diminuiu a consulta de documentos físicos, o Arquivo Municipal considera que esta poderá afastar os utilizadores dos espaços físicos, pois «permite a sua consulta em horários e locais mais confortáveis para o leitor».

O *site* da Câmara Municipal de Almada subordina o “Arquivo Histórico Municipal” à área da “Cultura”, a que se acede com apenas dois cliques¹¹. Para além de uma breve apresentação das funções, do acervo e do edifício onde funciona, contém os seguintes separadores: “História”, apresentação sumariíssima dos edifícios que ao longo dos séculos albergaram o Arquivo Municipal; “Espaços e Serviços”, em que se refere a existência de documentação de arquivo para consulta, assim como de uma biblioteca de apoio, especializada em história regional e local, e a organização de exposições e edições, caso da revista cultural *Anais de Almada* e do boletim semestral de fontes documentais *Almada na História* e “Localização e Horários”, disponibilizando igualmente o acesso ao catálogo de edições para venda, ao catálogo das Bibliotecas e Centros de Documentação Municipais e à base de dados do Arquivo Histórico.

Curiosamente é, contudo, na área das “Bibliotecas”, também subordinada à “Cultura”, que consta um separador intitulado “Arquivo Histórico”¹², que para além de nos remeter para uma apresentação deste serviço, com os respetivos contactos e *link* para pesquisa da base de dados *online*, apresenta com mais detalhe, em seis separadores, os serviços e atividades do Arquivo Histórico Municipal¹³, nomeadamente o âmbito e conteúdo, datas extremas e dimensões de alguns dos “Fundos e Coleções”; a “Biblioteca de apoio e Referência”; as “Exposições” e as “Iniciativas editoriais”, em que se divulgam sinopses de obras como *Anais de Almada* ou *Almada na história*, para divulgação da documentação histórica sobre o concelho, mas também o *Guia do Arquivo Histórico de Almada*, que descreve sumariamente os fundos e coleções preservados ou o *Guia bibliográfico*, que divulga o núcleo das monografias locais da sua biblioteca e ainda o *Regulamento do Arquivo Histórico Municipal de Almada*, a que não temos acesso *online*. Consta também um separador intitulado “Serviço educativo”, que promove visitas guiadas e palestras quinzenais para grupos, mediante marcação prévia, ainda que

¹¹ CMALM – *Site* do Município de Almada [Em linha]. Almada : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 29 abr. 2017]. Disponível em WWW: <URL: https://www.m-almada.pt/xportal/xmain?xpid=cmav2&xpgid=genericPage&genericContentPage_gry=BOUI=5264234&actualmenu=358199007>.

¹² CMALM – *Site* do Município de Almada [Em linha]. Almada : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 29 abr. 2017]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.m-almada.pt/portal/page/portal/BIBLIOTECAS>>.

¹³ CMALM – *Site* do Município de Almada [Em linha]. Almada : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 29 abr. 2017]. Disponível em WWW: <URL: http://www.m-almada.pt/portal/page/portal/BIBLIOTECAS/ARQ_HIST/?bibl=1&actualmenu=5799419&bibliot_arquiv_o=5902409&cboui=5902409>.

no questionário que nos foi remetido se indique que atualmente não está em atividade. Finalmente, no separador “Dia Internacional dos Arquivos” dá-se a conhecer o programa de atividades desenvolvidas na semana em que se assinalou esta data, que contou com visitas guiadas ao Arquivo, oficinas lúdicas e didáticas e a exposição documental *Almada: Seis séculos de história*.

A base de dados *online Archeevo*¹⁴ permite aceder aos registos da documentação descrita, assim como às digitalizações disponibilizadas pelo Arquivo Histórico Municipal. Apresenta, ainda, os documentos mais vistos e os recentemente associados à base, de modo a que os utilizadores tomem conhecimento das novas adições ao catálogo. Os registos podem ser consultados – em vista completa, em grelha ou em árvore – impressos, descarregados e partilhados em redes sociais, como o *Facebook*, o *Twitter*, o *Google+* e o *LinkedIn*. Se se pretender guardar um registo para consulta posterior, é possível adicioná-lo a uma lista pessoal de registo, exportá-lo para formato CSV (Excel) ou enviá-lo por *email*.

Na página de entrada disponibiliza-se uma pesquisa simples, destinada aos utilizadores com pouca experiência ou que não têm ainda uma ideia concreta do que pretendem pesquisar. Já na “Pesquisa Avançada” se pode selecionar um conjunto de critérios para filtrar os resultados apresentados e procurar, por exemplo, apenas documentos com representações digitais associadas. Por sua vez, na área “Explorar” apresentam-se pesquisas pré-definidas para navegação pelo acervo através dos seus fundos e coleções e visualização dos documentos digitalizados disponíveis na base de dados. Finalmente, em “Destaques” mostram-se alguns dos documentos mais representativos da história do concelho de Almada, bem como as iniciativas desenvolvidas pelo Arquivo Histórico Municipal, caso das exposições itinerantes, que podem ser emprestadas.

O Arquivo Municipal não está presente em blogues e redes sociais, não dispondo de conta de *Flickr*, como sucede com as Bibliotecas Municipais, ou de conta própria no *Facebook*, sendo de referir que dos 137 *posts* publicados, em abril e maio de 2017, no

¹⁴ CMALM – *Site* do Município de Almada [Em linha]. Almada : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 29 abr. 2017]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.m-almada.pt/arquivohistorico/>>.

Facebook da Câmara Municipal de Almada¹⁵ não surge qualquer alusão às iniciativas ou atividades do Arquivo.

Constatamos, assim, que, por ora, a aposta na comunicação da informação arquivística é sobretudo efetuada através da disponibilização da base de dados *online*, assim como da organização de visitas guiadas, oficinas e exposições, com especial destaque para o Dia Internacional dos Arquivos. A aposta nas edições sobre história local, tendo por base a documentação preservada, que podem ser consultadas na biblioteca especializada em história regional e local ou adquiridas na loja *online*, é, ou foi, igualmente importante, uma vez que no questionário se refere que o Arquivo Histórico Municipal não tem vindo a promover este tipo de iniciativas.

3. 3 Arquivo Municipal da Amadora

O Município da Amadora, com 23,77 Km², 176 298 habitantes (2015) e 2 000 funcionários tem, de acordo com a informação recolhida por meio do questionário, como unidade orgânica responsável pelo Arquivo Municipal o Departamento de Administração Geral. Dispondo de um regulamento interno e tendo definido os objetivos relativos ao sistema de arquivo através de fichas de objetivos individuais, conta com 9 funcionários, nomeadamente 2 técnicos superiores com pós-graduação em Ciências da Documentação e Informação na área de Arquivo ou equivalente. Possui um plano de classificação e utiliza um «esquema não normalizado» para registo e/ou descrição de documentos de arquivo, encontrando-se instalando em 5 edifícios. Para além do fundo do município, não recolhe, trata arquivisticamente e comunica outros fundos ou coleções.

O Arquivo Municipal não está aberto ao público, pelo que não dispõe de sala de consulta, nem de biblioteca de apoio, mas possui um serviço de reprodução de documentos, por fotocópia e digitalização. A documentação é facultada aos utilizadores para consulta presencial no suporte original, sem limitações de acesso. Ainda que não disponibilize instrumentos de acesso à informação, em 2016 registou 505 consultas de

¹⁵ CMALM – *Facebook* do Município de Almada [Em linha]. Almada : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 2 jun. 2017]. Disponível em WWW: <URL: https://www.facebook.com/pg/cmalmada/posts/?ref=page_internal>.

utilizadores não presenciais (serviços do município), sendo o tempo médio de resposta de 1 dia. Os documentos mais consultados pelos utilizadores externos foram os processos de obra. Já as áreas temáticas de maior incidência de consulta pelos utilizadores internos seriam a publicidade e ocupação de via pública. Não efetuando estudos de perfil dos utilizadores, não desenvolve atividades de carácter pedagógico, cultural, científico ou social, nem possui serviço educativo.

Não dispõe de base de dados *online* ou de página própria na *Internet*, não tendo, mesmo, representação no *site* do município, nem nas redes sociais. Ainda assim, considera que os utilizadores veem as suas necessidades satisfeitas pelas estratégias de comunicação em funcionamento, que inclusivamente valorizam, afirmando que a disponibilização *online* não deverá afastar os utilizadores dos espaços físicos, nem ameaçará a sua existência num futuro próximo.

Não foi, assim, possível encontrar informações a propósito do Arquivo Municipal na *Internet*, ao contrário do que sucede com a Biblioteca e o Museu, que são apresentados na área da Cultura do *site* do município¹⁶. Dos 123 *posts* colocados na página de *Facebook* da Câmara Municipal da Amadora, em abril e maio de 2017¹⁷, também não existem quaisquer publicações a propósito do Arquivo Municipal.

Constata-se, pois, que também este Arquivo Municipal, por razões que desconhecemos, não tem apostado na comunicação da documentação e informação que administra.

3. 4 Arquivo Municipal do Barreiro

O Município do Barreiro, com 33,81 Km², 76 604 habitantes (2015) e 770 funcionários, tem, de acordo com a informação recolhida por meio do questionário, o Departamento de Promoção Cultural como unidade orgânica responsável pelo Arquivo Municipal. Os documentos formais que expressam a responsabilidade relativa ao sistema de arquivo são um regulamento publicado em *Diário da República*, um regulamento interno,

¹⁶ CMAMD – *Site* do Município da Amadora [Em linha]. Amadora : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 30 abr. 2017]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.cm-amadora.pt/>>.

¹⁷ CMAMD – *Facebook* do Município da Amadora [Em linha]. Amadora : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 2 jun. 2017]. Disponível em WWW: <URL: https://www.facebook.com/pg/municipiodaamadora/posts/?ref=page_internal>.

ordens de serviço e despachos internos, tendo sido os objetivos para 2017 fixados num plano de atividades, num documento específico com objetivos da unidade orgânica e em fichas de objetivos individuais.

Contando com 6 funcionários, nomeadamente 1 técnico superior com pós-graduação em Ciências da Documentação e Informação na área de Arquivo ou equivalente, dispõe de um plano de classificação, utiliza a tabela de seleção para avaliação e segue a NP 4438.12: 2005 – Gestão de Documentos de Arquivo e a ISAD (G) – Norma Geral Internacional de Descrição Arquivística. Instalado em 2 edifícios, preserva 2 200 metros lineares de documentação em suporte analógico e 1 500 *gigabytes* de documentação/informação digital, organizada em 70 fundos e coleções, dos quais 61 estão disponíveis para consulta e 52 descritos. Para além dos fundos já detidos pelo município, recolheu, tratou arquivisticamente e comunica outros 65 fundos ou coleções, adquiridos por depósito, doação ou compra.

O Arquivo Municipal está aberto ao público, em horário fixo, de 2.^a a 6.^a feira, de manhã e de tarde, dispondo de uma sala de consulta com 8 lugares sentados e 1 posto informático, biblioteca de apoio e de serviço de reprodução de documentos, por fotocópia e digitalização. A documentação é facultada para consulta presencial no suporte original ou digital, não sendo permitida a consulta de documentos em mau estado de conservação. Facultam-se aos utilizadores um guia e inventários em suportes papel e digital, ainda que não se disponha de base de dados *online*.

Em 2016, contou com 76 utilizadores externos presenciais, 67 utilizadores internos presenciais, 25 utilizadores externos não presenciais e 3 342 utilizadores internos não presenciais, sendo o tempo médio de resposta no fornecimento da documentação presencial de 1 dia. Os pedidos de consulta por utilizadores externos foram sobretudo efetuados por *email* (60%), a que se seguiu a utilização do telefone (35%) e através de carta (5%). A área de maior incidência de consulta pelos utilizadores externos foi a das obras. Já os documentos mais solicitados pelos utilizadores internos foram as escrituras.

Não efetuando estudos de perfil dos utilizadores, desenvolve atividades de carácter pedagógico, cultural, científico ou social, nomeadamente conferências, estágios, exposições e visitas de estudo, dispondo de 2 espaços próprios para o efeito. Possui

serviço educativo, que abrange a pré-primária ao secundário, dotado de espaço próprio e representação *online*. Empresta documentos para exposições e editou e/ou patrocinou, entre 2013 e 2017, 5 obras em suporte papel e 2 obras em suporte digital, que se encontram disponíveis *online*, tendo por base a documentação de arquivo. Não conta com produtos de *merchandising* específicos, nem faculta exposições virtuais, mas desenvolve estratégias de *marketing*/divulgação *online* através do *Facebook* e do *Boletim Municipal*.

Não dispõe de página própria na *Internet*, mas tem representação no *site* do município desde 2005, anualmente revista pelo Arquivo, em que se disponibiliza um inventário *online*. Não considerando que os utilizadores veem as suas necessidades satisfeitas pelas estratégias de comunicação em funcionamento, por falta de *hardware* e *software* especializado, afirma, ainda assim, que estes as valorizam. Uma vez que a disponibilização da consulta *online* diminuiu a consulta de documentos físicos, o Arquivo Municipal considera que esta poderá afastar os utilizadores dos espaços físicos, defendendo-se «a divulgação parcial dos documentos de arquivo».

O acesso ao Arquivo Municipal do Barreiro no *site* do Município não é facilmente perceptível para os utilizadores, uma vez que se encontra agregado à Galeria Municipal de Arte e às Reservas Museológicas Visitáveis, numa área designada por “Espaço Memória”, que remonta a 2014¹⁸. Precisar-se-á, assim, de se clicar no separador “Conhecer” e seguidamente no separador “Espaço Memória”, que apresenta de forma breve o propósito desta área e faculta em “Saiba mais” um *link* de acesso ao conteúdo integral do Espaço, onde se insere o Arquivo Municipal¹⁹.

O “Espaço Memória” contém os seguintes separadores: “Apresentação”, “Rota do Trabalho e da Indústria”, “Fundo de História Oral”, “Sons do Arco Ribeirinho Sul”, “Fundos Arquivísticos”, “Animação e Pedagogia”, “Investigação” e “Loja”. No separador “Apresentação” encontramos informação mais detalhada sobre o Espaço Memória, em que se destaca a importância de reunir os «acervos patrimonial, artístico e documental num único local», cujo objetivo é, segundo o Município, «reforçar a

¹⁸ CMBRR – *Site* do Município do Barreiro [Em linha]. Barreiro : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 30 abr. 2017]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.cm-barreiro.pt/>>.

¹⁹ CMBRR – *Site* do Município do Barreiro [Em linha]. Barreiro : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 30 abr. 2017]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.cm-barreiro.pt/pages/651>>.

perceção do passado e do presente desta Cidade, na nossa memória coletiva, e com isso projetar o futuro»²⁰. Salienta-se, ainda, a inauguração da exposição permanente *Barreiro: Memória e Futuro*, a 25 de junho de 2015, os espólios arqueológico, arquivístico e artístico e o FHORAL – Fundo de História Oral, bem como a existência de uma sala de exposições temporárias e a promoção de exposições, de rotas culturais, de visitas guiadas e de pesquisas documentais, destinados essencialmente à comunidade educativa e aos seniores. Já no separador “Rota do Trabalho e da Indústria”, dedicado à humanização do território, à industrialização, ao associativismo e ao movimento operário, se apresentam textos e fotografias, eventualmente com recurso a documentação de arquivo. Por sua vez, o separador “Fundo de História Oral” releva esta importante fonte de informação para o conhecimento da história local e nacional, por meio da recolha de testemunhos, que enriquecem o património imaterial, com *links* para entrevistas e documentários, como *Verão Quente de 1943* e *A CUF no Barreiro: Memórias no Feminino*. Já o separador “Sons do Arco Ribeirinho Sul” tem por objetivo a preservação e a consciencialização do património material e imaterial, ecológico e urbano do Sapal de Coina, Mata da Machada e Frente Ribeirinha do Barreiro, com vista à criação de um arquivo sonoro. No subseparador “Arquivo Sonoro” apresenta-se, assim, um mapa assinalando duas zonas do concelho, às quais se associaram ficheiros de som, que reproduzem os sons aí captados.

O Separador “Fundos Arquivísticos” subdivide-se em três subseparadores: “Apresentação”, “Espólio Documental” e “Espólio Fotográfico e Audiovisual”, que apresentam a política de apoio a depósitos e doações; os vários “Documentos do Mês”, selecionados desde janeiro de 2016; e algumas imagens digitalizadas, nomeadamente de bilhetes-postais ilustrados e até uma fotografia intitulada “Inventário do Arquivo Municipal”, com a nota de que para o conhecer é necessário visitar a página “Espaço Memória/Investigação”, o que constitui, em nossa opinião, um desperdício de tempo para o utilizador, que muito beneficiaria da adição de um *link* que o transportasse de imediato para a informação pretendida. No Separador “Animação e Pedagogia” destacam-se as visitas orientadas, ações educativas, material de apoio, publicações e

²⁰ CMBRR – *Site do Município do Barreiro* [Em linha]. Barreiro : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 30 abr. 2017]. Disponível em WWW: <URL: <http://memoriaefuturo.cm-barreiro.pt/pt/portal/espaco-memoria/apresentacao.html>>.

exposições itinerantes, destinadas à divulgação da «história material e imaterial». Por seu turno, no Separador “Investigação” apresenta-se o Espaço Memória enquanto «um meio e uma ferramenta para o investigador da História»²¹, com a digitalização de obras sobre o Barreiro. O *Inventário do Arquivo Municipal* encontra-se entre estes recursos, o que, salvo melhor opinião, deveria ser alterado, uma vez que se trata de um documento fundamental para os utilizadores que pretendam consultar as fontes preservadas no Arquivo Municipal, pois, para além de apresentar uma breve história do município, faculta o quadro de classificação e o inventário do Fundo da Câmara Municipal. É, assim, questionável o benefício para os utilizadores da integração do Arquivo Municipal no “Espaço Memória”, visto que embora o desenvolvimento de atividades, como o “Fundo de História Oral” e o Arquivo Sonoro, seja meritório, nos parece que, de momento, a disponibilização da informação arquivística não está a efetivar-se de forma eficaz.

O “Espaço Memória” dispõe, desde 29 de junho de 2014, de conta própria no *Facebook*, destinada a «divulgar o conjunto do património barreirense, assim como trazer ao público todas as iniciativas a desenvolver»²². Nos meses de abril e maio de 2017 foram publicados 67 *posts*²³, 3 dos quais relativos ao Arquivo, nomeadamente para a divulgação do Espólio de Vítor Cardoso, que contabilizou 10 gostos e em que se apelou à contribuição para o enriquecimento das fontes de história local através da cedência ao “Espaço Memória” de documentos antigos, tais como fotografias de pessoas, locais, edifícios e acontecimentos diversos, gravuras, bilhetes-postais ilustrados, programas de atividades culturais, desportivas, políticas e sociais, recortes de jornais, autocolantes, cartas, telegramas, registos de vídeo e/ou áudio e filmes. O mesmo sucedeu com a divulgação do espólio de Nicolau Caselas, que contou com 13 gostos. Revela-se, desta forma, a aposta na interação com o utilizador, de forma a estimular a sua participação

²¹ CMBRR – *Site* do Município do Barreiro [Em linha]. Barreiro : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 1 mai. 2017]. Disponível em WWW: <URL: <http://memoriaefuturo.cm-barreiro.pt/pt/portal/espaco-memoria/investigacao/apresentacao.html>>.

²² CMBRR – *Facebook* do Espaço Memória [Em linha]. Barreiro : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 1 mai. 2017]. Disponível em WWW: <URL: <https://www.facebook.com/pg/Espa%C3%A7o-Mem%C3%B3ria-251491738317561/about/>>.

²³ CMBRR – *Facebook* do Espaço Memória [Em linha]. Barreiro : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 1 mai. 2017]. Disponível em WWW: <URL: https://www.facebook.com/pg/Espa%C3%A7o-Mem%C3%B3ria-251491738317561/posts/?ref=page_internal>.

neste processo de recolha e construção da memória coletiva, com o intuito de aumentar o número de fundos e coleções preservados pelo “Espaço Memória”.

3. 5 Arquivo Municipal de Cascais

O Município de Cascais, com 99,07 Km², 209 869 habitantes (2015) e 2 100 funcionários, tem, de acordo com a informação recolhida através do questionário, a Divisão de Arquivos, Bibliotecas e Património Histórico como unidade orgânica responsável pelo Arquivo Municipal. Os seus objetivos para 2017 foram fixados num plano de atividades, num documento específico com objetivos da unidade orgânica e em fichas de objetivos individuais. Dispondo de um regulamento interno, de um manual de arquivo, de regras e procedimentos para o registo/descrição de documentos de uso corrente e não corrente, de plano de classificação e de plano de segurança e acesso, utiliza a tabela de seleção para avaliação e segue a NP 4438.12: 2005 – Gestão de Documentos de Arquivo, a ISAD (G) – Norma Geral Internacional de Descrição Arquivística e as ODA – Orientações para a Descrição Arquivística.

Contando com 33 funcionários, nomeadamente 5 técnicos superiores com pós-graduação em Ciências da Documentação e Informação na área de Arquivo ou equivalente, está instalado em 4 edifícios, preservando 14 000 metros lineares de documentação em suporte analógico e 22 000 *gigabytes* de documentação/informação digital, organizada em 109 fundos e coleções, dos quais 100 se encontram descritos e disponíveis para consulta. Para além dos fundos já detidos pelo município, recolheu, tratou arquivisticamente e comunica outros 82 fundos ou coleções, adquiridos por depósito, doação ou compra.

O Arquivo Municipal está aberto ao público, em horário fixo, de 2.^a a 6.^a feira, de manhã e de tarde, abrindo ainda a área de exposições do Arquivo Histórico também aos sábados, domingos e feriados, de manhã e de tarde, com exceção dos dias 1 de janeiro, domingo de Páscoa, 1 de maio e 25 de dezembro. Dispõe de duas salas de consulta (uma no Arquivo Histórico Municipal e outra no Arquivo Técnico de Urbanismo), com 24 lugares sentados e 3 postos informáticos, biblioteca de apoio e serviço de reprodução de documentos, por fotocópia e digitalização. A documentação é facultada para consulta presencial no suporte original ou digital, não sendo permitida a consulta de documentos

em mau estado de conservação ou que contenham dados pessoais, em cumprimento dos n.ºs 2 e 3 do artigo 17.º do Decreto-Lei n.º 16/93, de 23 de janeiro. Facultam-se aos utilizadores um guia, inventários e catálogos em suportes papel e digital, assim como uma base de dados *online* (*X-Arq*), com 333 999 registos e 98 225 imagens associadas, que em 2016 foi acedida por 3 988 utilizadores.

Em 2016, contabilizou 1 556 utilizadores externos presenciais, 4 251 utilizadores internos presenciais, 3 838 utilizadores externos não presenciais e 6 927 utilizadores internos não presenciais, sendo o tempo médio de resposta no fornecimento da documentação presencial de 1 dia. Os pedidos de consulta por utilizadores externos efetuaram-se sobretudo por *email* (58%), a que se seguiu a utilização do telefone (13%) e as cartas (2%). Já os requerimentos, que representaram 27% dos pedidos, foram rececionados através do sistema de gestão documental. Entre os documentos mais requeridos pelos utilizadores internos e externos destacaram-se os processos de obras particulares, as fotografias, as atas e os processos administrativos.

Efetua estudos de perfil dos utilizadores, desenvolve atividades de carácter pedagógico, cultural, científico ou social, designadamente ações de formação, conferências, congressos, cursos, estágios, exposições, seminários, visitas de estudo e *workshops*, dispondo, para o efeito, de 4 espaços próprios. Possui serviço educativo, que abrange a pré-primária ao ensino superior, dotado de espaço próprio e com representação *online*. Empresta documentos para exposições e editou e/ou patrocinou, entre 2013 e 2017, 8 obras em suporte papel e 11 obras em suporte digital, que se encontram disponíveis *online*, tendo por base a documentação de arquivo. Não conta com produtos de *merchandising* específicos, nem faculta exposições virtuais, mas desenvolve estratégias de *marketing*/divulgação *online* através dos projetos “Cascais, Ontem e Hoje” (*HistoryPin*) e “Partilha de Memórias” (*Flickr*), potenciado em campanhas através da conta de *Facebook* da Câmara Municipal de Cascais.

Não dispõe de página própria na *Internet*, mas tem representação no *site* do município desde 2010, revista pelo Arquivo sempre que surgem novidades, em que se disponibilizam um guia, inventários e catálogos *online*, através da base de dados ou do *Guia Digital do Arquivo Histórico Municipal de Cascais*, em *pdf*. Considerando que os utilizadores veem as suas necessidades satisfeitas pelas estratégias de comunicação em

funcionamento, afirma que estes as valorizam. Ainda que a disponibilização da consulta *online* tenha diminuído a consulta de documentos físicos, o Arquivo Municipal não considera que «esta evolução ameace a sua existência, uma vez que o Arquivo administra documentação fundamental para a gestão corrente do município, assim como para a preservação da memória da comunidade. O Arquivo terá, assim, de saber adaptar-se às necessidades do presente e aos desafios futuros».

De acordo com o Regulamento disponível no *site* da Câmara Municipal de Cascais, o Arquivo Municipal organiza-se em quatro serviços fundamentais: o Arquivo Geral Corrente, que administra o Plano de Classificação Documental e assegura a organização da informação no Sistema de Gestão Documental da Câmara Municipal de Cascais, garantindo, ainda, o arquivamento físico e digital de processos concluídos, mas de consulta frequente; o Arquivo Intermédio, que também gere processos concluídos, mas de consulta esporádica pelos serviços, assegurando a avaliação e a seleção de toda a documentação transferida para as suas instalações, com vista à fixação do destino final da mesma: a eliminação ou a preservação; o Arquivo Histórico, responsável pelo tratamento e comunicação da documentação de conservação permanente, enfatizando o seu valor informacional; e o Arquivo Técnico de Urbanismo, que, em função da sua especialização, bem como do nível de utilização e extensão da documentação que administra, coordena a gestão dos processos concluídos de operações urbanísticas, descrevendo-os e digitalizando-os, de forma a agilizar a consulta dos mesmos.

Não obstante, o único serviço que tem representação no *site* do município é o Arquivo Histórico Municipal, que figura no setor de “Cultura e Lazer”, ao alcance dos utilizadores em apenas dois cliques²⁴. Os utilizadores podem explorar onze separadores: “Arquivo Histórico Municipal”, “Arquivo Histórico Digital”, “Guia Digital do Arquivo Histórico Municipal”, “Casa Sommer”, “PRADIM – Programa de Recuperação de Arquivos e Documentos de Interesse Municipal”, “Fundos e Coleções”, “Coleção Memórias Digitais de Cascais”, “Prémio História de Cascais – Ferreira de Andrade”, “Cascais, Ontem e Hoje”, “Partilha de Memórias” e “Rotas de Cascais”.

²⁴ CMCSC – *Site* do Município de Cascais [Em linha]. Cascais : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 6 jul. 2017]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.cm-cascais.pt/area/arquivo-historico-municipal>>.

No Separador “Arquivo Histórico Municipal”, traduzido em Francês e Inglês, apresentam-se a sua missão e principais serviços, como a pesquisa documental presencial e *online*, o apoio à investigação, a reprodução de documentos, a edição de instrumentos de descrição documental, de fontes documentais e de estudos de temática local, a organização de exposições, cursos, conferências, *workshops* e visitas guiadas, assim como o serviço à comunidade educativa e biblioteca especializada em história local. O Arquivo Histórico assume-se, assim, como um Centro de História Local, ao serviço da comunidade, como o denota também a abertura da sua área de exposições aos fins-de-semana e feriados, de modo a receber um público mais alargado, que provavelmente não teria a possibilidade de as visitar no horário normal de funcionamento deste serviço.

Através do separador “Arquivo Histórico Digital” é possível aceder-se à base de dados *X-Arq*, recentemente atualizada, que faculta pesquisas simples, avançadas ou através do diretório aos principais núcleos documentais preservados pelo município: o Arquivo Técnico de Urbanismo, o Arquivo Histórico Municipal, a Casa Reynaldo dos Santos Irene Quilhó dos Santos e o Museu Música Portuguesa – Casa Verdades de Faria. Paralelamente, no Separador “Guia Digital do Arquivo Histórico Municipal” é disponibilizada em *pdf* a 6.^a edição do *Guia Digital do Arquivo Histórico Municipal*, de junho de 2017. No seu índice é possível identificar os fundos e coleções revistos ou integrados no último ano, apresentando, muitas vezes ao nível do inventário, os 100 fundos e coleções que estão disponíveis para consulta, atualmente organizados em 10 grupos de fundos. Para a produção deste instrumento de descrição documental foram revistos 5 fundos e integrados e processados 9 novos fundos, 6 dos quais associativos, no âmbito do PRADIM – Programa de Recuperação de Arquivos e Documentos de Interesse Municipal. Note-se que clicando sobre o nome do fundo que consta no índice acede-se de imediato ao mesmo.

Já no Separador “Casa Sommer”, que dispõe de galeria de fotos própria, se apresenta a Casa Sommer, inaugurada a 7 de dezembro de 2016, onde funcionam o Arquivo Histórico Municipal e a Livraria Municipal de Cascais, enquanto Centro de História Local, num espaço dotado das condições necessárias para a recolha, organização, preservação e difusão da documentação à sua guarda. É neste edifício que se recebem os arquivos depositados no âmbito do “PRADIM – Programa de Recuperação de Arquivos

e Documentos de Interesse Municipal”, apresentado em separador autónomo, em prol da recolha, preservação, organização, descrição e comunicação de todo o tipo de documentação, física ou digital, com interesse para a história do concelho de Cascais. No âmbito do PRADIM, foram estabelecidos diversos acordos de depósito, que permitiam, em 27 de junho de 2017, a consulta de 52 fundos e de 4 coleções. Foram igualmente aprovados os depósitos de outros 12 arquivos, que em breve deverão ser transferidos para o Arquivo Histórico Municipal. Quando clicamos sobre cada fundo já processado arquivisticamente acede-se de imediato à base de dados, onde é possível conhecer toda a documentação em presença. Neste Separador é também disponibilizado um *link* para o “Regulamento do Programa de Recuperação de Arquivos e Documentos de Interesse Municipal – PRADIM”, que integra o “Regulamento dos Serviços de Arquivo Municipais”, cujo *link* igualmente se apresenta, facultando-se ainda um *link* para “Como consultar o Arquivo Histórico Digital”, que, em nossa opinião, deveria constar também no Separador “Arquivo Histórico Digital.” Note-se, por fim, que no Separador “Fundos e Coleções” se apresentam os 100 fundos e coleções, reunidos em 10 Grupos de Arquivos, com *links* autónomos para a base de dados *online*.

De forma a facilitar as pesquisas sobre temáticas históricas, o separador “Coleção Memórias Digitais de Cascais” faculta o acesso *online* às mais recentes edições produzidas pelo Arquivo Histórico Municipal, através do ISSUU. Para além de uma sinopse, o *site* informa os utilizadores da eventual existência de edição impressa, com indicação da sua cota na Rede de Bibliotecas Municipais ou da possibilidade de aquisição à Livraria Municipal. As edições atualmente disponíveis são *Cascais: 650 anos de História*, *Cascais: Território | História | Memória*, *História(s) do(s) Mercado(s) de Cascais*, *500 Anos do Foral Manuelino de Cascais: 1514-2014 e 1914-1918: Cascais na I Guerra Mundial*. Já a promoção de novas investigações históricas é efetuada através do Separador “Prémio História de Cascais - Ferreira de Andrade”, destinado a galardoar um trabalho de investigação histórica acerca de Cascais, em qualquer domínio, nomeadamente sobre temas e personalidades consideradas de relevo para o estudo do passado do concelho ou que tenham por base documentação preservada no Arquivo Histórico Municipal.

Destacam-se, ainda, 3 iniciativas destinadas à difusão da documentação do Arquivo Histórico Municipal. No Separador “Cascais Ontem e Hoje” apresenta-se um projeto

que tem por base o *Historypin* e permite comparar imagens do passado com vistas de rua atuais e criar coleções temáticas ou mesmo passeios pela história e património de Cascais, que desafia a comunidade a partilhar a sua própria documentação. Neste momento disponibiliza 113 imagens, duas coleções e quatro rotas, cuja relevância pedagógica está agora a ser testada no âmbito do desenvolvimento do *curriculum* local a lecionar pelos diversos estabelecimentos de ensino do concelho. Também o Separador “Partilha de Memórias”, que tem por base o *Flickr*, com conta específica para o Arquivo Histórico Municipal desde 2013, disponibiliza 456 fotografias e contabiliza 62 seguidores e 120 000 visualizações. Coloca à disposição imagens históricas do concelho ou pastas sobre diversas temáticas, em constante atualização, cuja descrição pode ser enriquecida pelos utilizadores, num espaço de reflexão sobre o passado comum. O Arquivo Histórico Municipal aposta, assim, mais uma vez, no incentivo à partilha de memórias, que deverá ser igualmente potenciado no âmbito do *curriculum* local, em desenvolvimento com as escolas do concelho. Finalmente, o Separador “Rotas de Cascais” apresenta vários percursos pedestres por diversos pontos do concelho, tendo por base a história do concelho e a documentação preservada, como as Rotas *Parede republicana*, *D. Carlos: um Rei em Cascais*, *Escritores em Cascais* ou a *Rota do Teatro e Cinema em Cascais* e a *Rota do Bairro dos Museus*. Todas podem ser descarregadas a partir do *pdf* disponibilizado.

O Arquivo Municipal não dispõe de blogue nem de conta própria de *Twitter* ou de *Facebook*, recorrendo desde 2013 à página de *Facebook* da Câmara Municipal para divulgar as iniciativas desenvolvidas²⁵. Desta forma, dos 392 *posts* publicados nos meses de abril e maio de 2017, 15 foram dedicados a iniciativas do Arquivo Histórico Municipal, com especial destaque para a exposição *Ténis em Cascais: Da primeira partida à internacionalização*, patente na Casa Sommer de 8 de abril a 31 de maio, no âmbito da qual foi adquirida a raquete de ténis do Rei D. Carlos e se contou com uma visita de alguns dos campeões de ténis em competição no *Estoril Open*. O anúncio da abertura da exposição, a 7 de abril, contou com 102 gostos, 78 partilhas e 3 comentários. Já a 30 de abril, foi produzido um vídeo em direto da exposição, que

²⁵ CMCSC – *Facebook* do Município de Cascais [Em linha]. Cascais : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 3 jun. 2017]. Disponível em WWW: <URL: https://www.facebook.com/pg/CMCascais/posts/?ref=page_internal>.

contou com 2 800 visualizações, 50 gostos e 11 partilhas. Também a notícia, a 7 de abril, da abertura das inscrições para um Curso de História da Fotografia contabilizou 10 gostos e 14 partilhas, enquanto a de um *Workshop* em Conservação e Restauro, a 28 de abril, alcançou 73 gostos, 42 partilhas e 7 comentários. Refira-se, por fim, que a publicação de 4 de abril sobre o debate *Brasil e Portugal: Desafios das Políticas Nacionais de Arquivo*, que marcou o arranque do ciclo *Conversas no Arquivo*, contou com 30 gostos e 15 partilhas. Esta adesão dos “amigos” do *Facebook* da Câmara Municipal de Cascais leva-nos a pensar se esta metodologia de comunicação não será a mais oportuna para a divulgação dos Arquivos Municipais, que podem beneficiar de um elevado número de leitores que, neste caso eram já 107 371.

O Arquivo Municipal de Cascais tem, assim, apostado fortemente na comunicação da informação que detém, nomeadamente através do enriquecimento da sua base de dados *online* e da produção de instrumentos inovadores, como o *Guia Digital do Arquivo Histórico Municipal de Cascais em pdf* – dotado de *links* e anualmente revisto – ou os projetos *HistoryPin* e *Flickr*. Destaque-se, ainda, a relevância do PRADIM – Programa de Recuperação de Arquivos e Documentos de Interesse Municipal, que tem garantido a transformação deste Arquivo num Centro de História Local, centralizando já a maioria dos arquivos municipais, com benefício para os utilizadores.

3. 6 Arquivo Municipal de Lisboa

O Município de Lisboa, com 83,84 Km², 506 892 habitantes (2015) e 7 271 funcionários, tem, de acordo com a informação recolhida através do questionário, a Divisão de Arquivo Municipal como unidade orgânica responsável pelo Arquivo Municipal. Os documentos formais em que se encontra expressa a responsabilidade relativa ao sistema de arquivo são um diploma orgânico, um regulamento publicado em *Diário da República* e manuais de procedimentos. Os seus objetivos para 2017 foram fixados num plano de atividades, fichas de objetivos individuais e no QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização. Dispondo de um regulamento de arquivo, de regras e procedimentos para o registo/descrição de documentos de uso corrente e não corrente, de tesouro, de quadro de classificação documental e de documentos técnicos e orientações/requisitos, utiliza a tabela de seleção para avaliação e segue a NP 4438.12: 2005 – Gestão de Documentos de Arquivo, o MOREQ – Model Requirements for the

Management of Electronic Records, a ISAD (G) – Norma Geral Internacional de Descrição Arquivística, as ODA – Orientações para a Descrição Arquivística e uma «adaptação dos referenciais».

Contando com 137 funcionários, nomeadamente 3 técnicos superiores com mestrado em Ciências da Documentação e Informação na área de Arquivo ou equivalente e 13 com pós-graduação em Ciências da Documentação e Informação na mesma área, está instalado em 4 edifícios, preservando 34 025 metros lineares de documentação em suporte analógico e 15 000 *gigabytes* de documentação/informação digital, organizada em 280 fundos e coleções, dos quais 216 se encontram descritos e disponíveis para consulta. Note-se, ainda assim, que curiosamente indica no questionário que para além do fundo do município, não recolheu, tratou arquivisticamente e comunica outros fundos ou coleções.

O Arquivo Municipal está aberto ao público, em horário fixo, de 2.^a a 6.^a feira, de manhã e de tarde. Dispõe de quatro salas de consulta, com 45 lugares sentados e 9 postos informáticos, biblioteca de apoio e serviço de reprodução de documentos, apenas por digitalização. A documentação é facultada para consulta presencial nos suportes original, digital e microfilme, com limitações para a proteção dos «direitos de autor e direitos conexos; direito à proteção dos dados pessoais; estado de conservação dos documentos, salvaguarda e integridade dos documentos». Facultam-se aos utilizadores inventários e catálogos em suportes papel e digital, assim como uma base de dados *online* (*X-Arq*), com 1 998 865 registos e 181 168 imagens associadas, que em 2016 foi acedida por 18 502 utilizadores.

Em 2016, contabilizou 8 778 utilizadores externos presenciais, 497 utilizadores internos presenciais, 149 968 utilizadores externos não presenciais e 2 761 utilizadores internos não presenciais, sendo o tempo médio de resposta no fornecimento da documentação presencial de 8 dias. Note-se que 64% dos pedidos de consulta por utilizadores externos foram efetuados através do *site*, sendo os restantes 36% rececionados por *email*. Os documentos mais requeridos pelos utilizadores externos foram os processos de obras e fotografias. Já os utilizadores internos consultaram sobretudo processos de obras.

Não efetua estudos de perfil dos utilizadores, mas desenvolve atividades de caráter pedagógico, cultural, científico ou social, nomeadamente ações de formação, conferências, estágios, exposições, visitas de estudo e *workshops*, dispondo, para o efeito, de 5 espaços próprios. Possui serviço educativo, que abrange a pré-primária ao ensino superior e público sénior, não dotado de espaço próprio, mas com representação *online*. Empresta documentos para exposições e editou e/ou patrocinou, entre 2013 e 2017, 8 obras em suporte papel e 10 obras em suporte digital, que se encontram disponíveis *online*, tendo por base a documentação de arquivo. Facultando exposições virtuais, não conta com produtos de *merchandising* específicos e afirma não desenvolver estratégias de *marketing*/divulgação *online*, ainda que, como registaremos, tenha produzido um vídeo promocional e disponha de página própria de *Facebook*.

Dispõe de página própria na *Internet* desde 2005, mas conta também com representação no *site* do município desde 2012, revista diariamente pelo Arquivo, em que se disponibilizam inventários *online*. Considerando que os utilizadores veem as suas necessidades satisfeitas pelas estratégias de comunicação em funcionamento, afirma que estes as valorizam. Ainda que a disponibilização da consulta *online* tenha diminuído a consulta de documentos físicos, o Arquivo Municipal não considera que esta evolução ameace a sua existência, pois «o público continua a deslocar-se ao arquivo para consultas, pedidos de reprodução, atividades ou eventos».

Para se aceder ao Arquivo Municipal através do *site* da Câmara Municipal de Lisboa torna-se necessário selecionar “Viver”, “Cultura e Lazer”, “Equipamentos Culturais” e “Arquivo Municipal”, num total de 4 cliques. Faculta-se, então, uma brevíssima descrição do Arquivo, que remete o utilizador, caso deseje obter mais informações, para a página própria do Arquivo Municipal, através do respectivo *link*²⁶. Refere-se, ainda, que este se encontra instalado em quatro equipamentos, no Bairro da Liberdade, em Campolide; no Arco do Cego; na Rua da Palma, onde funciona o Arquivo Fotográfico; e em Alcântara, onde opera a Videoteca, cuja integração na Divisão de Arquivo Municipal se efetivou no ano de 2011.

²⁶ CMLSB – *Site* do Município de Lisboa [Em linha]. Lisboa : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 7 jun. 2017]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.cm-lisboa.pt/viver/cultura-e-lazer/equipamentos-culturais/arquivo-municipal>>.

O facto de o Arquivo Municipal dispor de página própria²⁷ evidencia a importância atribuída pela Câmara Municipal a esta área, conferindo-lhe, assim, autonomia para destacar as suas iniciativas e serviços, nomeadamente a base de dados *online*. Faculta-se, pois, ao utilizador um acesso direto, com redução dos tempos de pesquisa e natural aumento do nível de satisfação. Porém, não se disponibiliza uma versão em Inglês e em outros idiomas, ao contrário do que sucede nos *sites* de outros municípios. Tendo em conta que se trata de um dos mais importantes arquivos nacionais e que a cidade de Lisboa foi palco de acontecimentos históricos de relevo internacional, talvez se revelasse útil a disponibilização de, pelo menos, uma versão em Inglês.

No acesso à página visualizam-se, desde logo, as iniciativas em curso, como a exposição fotográfica *Implosões, construções e demolições*; a exposição *Fotografias da Atriz: Coleção Rey Colaço*, no [ANTE]câmara: *Fotografia de cena*; bem como os *Cadernos do Arquivo Municipal: Lisboa e as artes decorativas: obras, artistas, projetos*, de junho de 2017. É notório o apelo à colaboração dos utilizadores para a concretização deste último projeto, em prol da construção da memória coletiva.

O Arquivo Municipal apresenta, em “Destaques”, um vídeo promocional, com uma visita ao arquivo, em que se promovem os trabalhos em curso. Assinala igualmente a sua presença no programa da Capital Ibero-americana de Cultura, em Lisboa, e disponibiliza a *newsletter* de julho/agosto, com notícias sobre o Arquivo. A *newsletter*, instrumento de comunicação eficaz e pouco dispendioso, possibilita um canal direto de comunicação com os cidadãos/utilizadores, sobretudo junto daqueles que não recorrem frequentemente à página da *Internet*, mas que pretendem estar a par das novidades.

Disponibilizam-se 6 separadores referentes ao “Arquivo”, ao “Acervo”, aos “Serviços”, à “Investigação”, aos “Eventos” e às “Publicações”, dotados de subseparadores representados de forma mais apelativa, por meio de imagens. No separador “Arquivo” apresentam-se vários itens, tais como “História” – que descreve a evolução do Arquivo Municipal de Lisboa desde o século XIV – ou “Acervo”, em que se destacam “Documentação do Município”; “Fotografia”; “Histórico”, que descreve documentos como o Livro de Carmesim, o Livro dos Pregos, os Livros do Senado da Câmara e os

²⁷ CMLSB – Site do Município de Lisboa [Em linha]. Lisboa : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 7 jun. 2017]. Disponível em WWW: <URL: <http://arquivomunicipal.cm-lisboa.pt/pt/>>.

Livros de Posturas e os Fundos Casa dos Vinte e Quatro e da extinta Câmara Municipal de Belém; “Obras particulares”; e “Vídeo”, que apresenta a atividade da Videoteca Municipal, ao nível da recolha e conservação de documentos videográficos sobre a cidade, bem como da produção e realização de documentários e conteúdos audiovisuais sobre temas, personalidades e acontecimentos relacionados com Lisboa, com especial atenção para o seu património imaterial. Neste contexto, a Videoteca tem apelado ao envio de filmes caseiros, domésticos, amadores e de família produzidos na cidade de Lisboa ou por lisboetas, nomeadamente através da TRAÇA – Mostra de Filmes de Arquivos Familiares, desde 2015. Realça-se, assim, de novo, o incentivo à interatividade entre o Arquivo e os utilizadores, sendo de notar que a Videoteca dispõe, para o efeito, de uma página própria²⁸.

Já em “Missão e competências” se apresenta o Arquivo Municipal de Lisboa como o serviço responsável por «recolher, guardar, tratar e preservar a documentação relativa à memória da cidade» e «promover a gestão integrada dos documentos produzidos pela Câmara Municipal de Lisboa, desenvolvendo produtos e serviços de informação com o objetivo de satisfazer as necessidades das partes interessadas». Cumpre, assim, ao Arquivo «salvaguardar e valorizar o património arquivístico municipal, enquanto fundamento da memória coletiva e individual, fator da identidade do Município, bem como fonte de investigação científica, contribuindo para a eficácia e eficiência na sua acessibilidade», promovendo, para o efeito, «boas práticas de gestão documental integrada».

Destaca-se igualmente a “Cooperação” com entidades externas públicas ou privadas de âmbito nacional ou internacional para a promoção do património documental da cidade de Lisboa. Já ao nível da “Comunicação” tomamos conhecimento de que o Arquivo Municipal de Lisboa possui um gabinete de comunicação e *design* próprio. Aqui são igualmente disponibilizadas as notícias, *Press releases* e *Clipping* de exposições e de outros eventos realizados no Arquivo, assim como o vídeo promocional e a *newsletter* a que já nos referimos. Finalmente, em “Identidade gráfica”, disponibiliza-se o manual que regulamenta a utilização do seu logotipo, facultando-se, ainda, uma “Visita virtual”

²⁸ CMLSB – Site da Videoteca Municipal de Lisboa [Em linha]. Lisboa : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 7 jun. 2017]. Disponível em WWW: <URL: <http://videoteca.cm-lisboa.pt/a-videoteca/apresentacao.html>>.

ao Arquivo Municipal, no Bairro da Liberdade e no Arco do Cego e ao Arquivo Fotográfico e, em “Declaração Universal”, um excerto da *Declaração Universal sobre os Arquivos*, aprovada na 36.^a sessão da Conferência Geral da UNESCO, em 2010.

Por sua vez, o separador “Acervo” dispõe de 5 subseparadores. Em “Espólios de arquitetura” destacam-se alguns arquitetos, apresentando a sua biografia, a história custodial e arquivística, as tipologias da documentação, as datas extremas e o código de referência. Em “Coleções de fotografia” salientam-se algumas das principais coleções, caso da de Joshua Benoliel, acerca do qual se disponibiliza um filme baseado nas suas fotografias. Já em “Fundo histórico” se distinguem os Fundos da Câmara Municipal de Lisboa e da Câmara Municipal de Belém. Finalmente, em “Angariação de filmes”, apresenta-se a TRAÇA – Mostra de Filmes de Arquivos Familiares, promovida pela Videoteca, a que já nos referimos.

No separador “Serviços” constam 7 subseparadores. Em “Apoios” faculta-se em *pdf* um inventário, em atualização, dos fundos e coleções da documentação histórica do Arquivo Municipal de Lisboa e catálogos temáticos e cronológicos da documentação à sua guarda. Em “Avaliação, Seleção e Eliminação” explicitam-se os procedimentos do grupo de trabalho de avaliação documental, disponibilizando documentos de apoio em *pdf*. Por seu turno, em “Biblioteca” publicita-se a Biblioteca do Arquivo Municipal de Lisboa, remetendo os utilizadores, através de *links*, para os serviços disponibilizados, pesquisa *online*, novidades e destaques bibliográficos. Em “Conservação e Restauro”, apresenta-se o Gabinete de Restauro de Documentos Gráficos e o Gabinete de Conservação e Restauro de Fotografia, que denotam a preocupação do Arquivo Municipal com as questões da conservação e preservação dos documentos.

Em “Digitalização” divulga-se o projeto em curso, com vista às necessidades identificadas no âmbito do controlo, da gestão e da recuperação de informação, nomeadamente através de um pequeno filme. Por sua vez, em “Serviço educativo” destacam-se as atividades ao nível do pré-escolar, nomeadamente no âmbito da fotografia, e para os 1.º, 2.º e 3.º ciclos do ensino básico, cujas temáticas incidem sobre a História de Portugal. Finalmente, em “Recolha de Memórias” volta-se a destacar a TRAÇA – Mostra de Filmes de Arquivos Familiares.

O separador “Investigação” integra 4 subseparadores. Em “Cadernos do Arquivo Municipal” faculta-se esta publicação na íntegra ou por capítulos, em *pdf* e em *ISSUU*, assim como as normas para submissão de artigos e o *call for papers* para 2018. Em “Um acervo para a História” disponibilizam-se os textos das conferências e colóquios promovidos a este propósito em 2012 e 2015. Por sua vez, em “Vária” apresentam-se o “Documento do mês”, uma lista com preciosas informações acerca dos tabeliões de Lisboa e um estudo detalhado acerca do Foral Afonsino de Lisboa. Já em “Apoio à investigação” reencontramos informação a que nos referimos anteriormente.

O separador “Eventos” contém 12 subseparadores. Em “Vai acontecer” consta a programação até julho de 2017, como a exposição *Archivo Cordero*, de Julio Cordero. Em “Conferências e Jornadas” publicitam-se as Jornadas Ibero-Americanas de Arquivos Municipais, realizadas em 2016, disponibilizando o programa e comunicações em *pdf*; o Ciclo de conferências *50 anos: Ponte 25 de abril, memórias em arquivo* e o Congresso Nacional *Desvendar Memórias: Arquivos e História Medieval*. Em “Exposições” dão-se a conhecer exposições passadas, patentes ou a inaugurar, enquanto em “Exposições virtuais” se facultam galerias de imagens sobre diversas temáticas. Já em “Visitas guiadas” se informa os utilizadores da possibilidade de visita aos diferentes núcleos, acervos e exposições patentes ao público. O Arquivo Municipal promove também “Workshops”, nomeadamente acerca de encadernação, sistemas de acondicionamento e outros temas relacionados com fotografia. Para além do “*Aconteceu...*”, que apresenta eventos passados, destacam-se “Capital Ibero-americana de Cultura”, “Feira do Livro de Fotografia”, “*O que é o arquivo?* – que se propõe explorar e mapear as relações entre o Arquivo e a Arte na produção artística contemporânea portuguesa e dispõe de conta própria de *Facebook*²⁹, que a 8 de julho contabilizava 493 gostos da página – e “*Traça*”, cuja segunda edição terá lugar em 2017 e também dispõe de página própria no *Facebook*³⁰, desde 2015, que a 8 de julho de 2017 contava com 1 849 gostos na página e 1 841 seguidores. Por último, o separador “Publicações” encontra-se subdividido em “Edições”, “Imagens em movimento” e “CDs e DVDs”, com sinopses e indicação da

²⁹ CMLSB – *Facebook* do Arquivo Municipal de Lisboa [Em linha]. Lisboa : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 8 jul. 2017]. Disponível em WWW: <URL: <https://www.facebook.com/oqueeoarquivo/>>.

³⁰ CMLSB – *Facebook* do Arquivo Municipal de Lisboa [Em linha]. Lisboa : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 8 jul. 2017]. Disponível em WWW: <URL: <https://www.facebook.com/traca.mostra/>>.

possibilidade de descarregamento gratuito ou venda no Arquivo ou na Livraria Municipal.

Já no lado direito da página visualizamos quatro divisões: “Pesquisa”, que se subdivide em: “Arquivo/Sala de leitura”, “Os meus pedidos” e “Biblioteca”; “Agenda”, que permite consultar por dia e mês os eventos que decorrerão; “Acesso rápido”, que se subdivide em “Acervo”, “Cadernos do Arquivo Municipal”, “Consultar”, “Serviço Educativo” e “Newsletter”, *links* a que já nos referimos; e, por fim, as “Notícias” mais recentes. Em seguida apresentaremos as temáticas acerca das quais ainda não nos referimos.

Desta forma, no separador “Pesquisa”, o subseparador “Arquivo/Sala de leitura” compreende a base de dados por pesquisa simples, avançada e no diretório através do *X-Arq*, igualmente utilizado pelos municípios de Cascais e Oeiras. A pesquisa simples permite pesquisar o pólo de arquivo pretendido, nomeadamente o Arquivo do Arco do Cego, o Arquivo Fotográfico, o Histórico e o Intermédio, ou direcionar a pesquisa sobre os quatro pólos de arquivo, através da opção “Todos”. Já a pesquisa avançada possibilita a realização de uma busca mais complexa, de informação cruzada sobre um ou mais campos específicos utilizando os operadores booleanos “E”, “Ou” e “Exceto”. Por seu turno, a pesquisa no Directório faculta a navegação pela hierarquia do quadro de classificação documental, podendo, assim, consultar-se a organização arquivística dos registos em questão, que podem ser impressos ou descarregados em *pdf*, o mesmo sucedendo com as imagens associadas. Note-se que os pedidos de reserva ou de reprodução de documentação podem ser realizados *online*, exigindo-se para tal a autenticação do utilizador que, para o efeito, deverá preencher um formulário eletrónico.

No final da página encontramos, ainda, os separadores “Contactos”, “Privacidade e Segurança”, “Sugerir este Website” e “Perguntas Frequentes”, como, por exemplo, respostas a questões sobre o arrendamento de espaços e preços das reproduções de documentos.

O Arquivo Municipal dispõe de conta própria no *Facebook*³¹, desde 2014, que a 3 de junho contava com 5 510 gostos e 5 478 seguidores. Entre abril e maio de 2017, colocou 58 *posts*³², que denotam a sua preocupação na atualização quase diária de conteúdos. No período da nossa análise detetou-se uma maior incidência na divulgação de exposições fotográficas, do visionamento de filmes comentados e dos *Cadernos do Arquivo Municipal*. Incentivou-se, ainda, a inscrição nas visitas guiadas, na Oficina de Memórias e na Oficina de Restauro, aproveitando para se divulgar algumas técnicas de acondicionamento de documentos. Também não foram descuradas as efemérides, como a Páscoa, o Dia Mundial da Criança e a Revolução de 25 de abril de 1974, tendo por base documentação do Arquivo. Constatou-se, assim, a clara aposta em cativar um público mais alargado.

Verificámos, também, que o Arquivo Municipal atualizou regularmente a foto de capa da sua página de *Facebook*, de modo a chamar a atenção para alguns eventos. Entre as publicações com maior número de gostos, visualizações e partilhas destacaram-se o vídeo com a conversa entre Roberto Huarcaya, Jorge Villacorta e Pablo Ortiz Mosteiro, no âmbito da 8.ª edição da Feira do Livro de Fotografia de Lisboa, com 6 231 visualizações e 7 gostos; a abertura da *Exposição Internacional de Lisboa: 1998, Expo '98*, que somou 749 visualizações, 31 gostos e 13 partilhas; quatro imagens da coleção Ana Hatherly inseridas no 43.º aniversário da Revolução do 25 de abril, que contabilizou 731 visualizações, 49 gostos e 21 partilhas; o vídeo da exposição *Archivo Cordero*, com 356 visualizações, 13 gostos e 5 partilhas e o anúncio à inauguração de três novas exposições de fotografia: *Archivo Cordero*, *Fotomemórias* e *[ANTE]câmara: Fotografia de Cena*, que alcançou 215 gostos, 28 partilhas e 1 comentário.

A aposta na disponibilização da informação através da base de dados *online*, que faculta um elevadíssimo número de registos e de imagens digitalizadas transformou o Arquivo Municipal de Lisboa num repositório fundamental para a história de Portugal. Através da sua página na *Internet* faculta, ainda, informação detalhada acerca das atividades e iniciativas desenvolvidas em prol da preservação da memória local, como é o caso do

³¹ CMLSB – *Facebook* do Arquivo Municipal de Lisboa [Em linha]. Lisboa : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 3 jun. 2017]. Disponível em WWW: <URL: <https://www.facebook.com/arquivo.mun.lisboa>>.

³² CMLSB – *Facebook* do Arquivo Municipal de Lisboa [Em linha]. Lisboa : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 3 jun. 2017]. Disponível em WWW: <URL: https://www.facebook.com/pg/arquivo.mun.lisboa/posts/?ref=page_internal>.

projeto TRAÇA – Mostra de Filmes e Arquivos Familiares, em que a comunidade é convidada a participar ativamente na recolha de documentação de interesse histórico.

3. 7 Arquivo Municipal de Loures

O Município de Loures, com 160,37 Km², 205 293 habitantes (2015) e 2 184 funcionários, tem, de acordo com a informação recolhida através do questionário, a Divisão de Gestão Documental e Arquivo como unidade orgânica responsável pelo Arquivo Municipal. Os seus objetivos para 2017 foram fixados num plano de atividades, num documento específico com objetivos da unidade orgânica e em fichas de objetivos individuais. Dispondo de um regulamento publicado em *Diário da República* e de um regulamento interno e de regras e procedimentos para o registo/descrição de documentos de uso não corrente, utiliza a tabela de seleção para avaliação e segue a NP 4438.12: 2005 – Gestão de Documentos de Arquivo, a ISAD (G) – Norma Geral Internacional de Descrição Arquivística e as ODA – Orientações para a Descrição Arquivística.

Contando com 24 funcionários, nomeadamente 5 técnicos superiores com pós-graduação em Ciências da Documentação e Informação na área de Arquivo ou equivalente, está instalado em 1 edifício, preservando 12 000 metros lineares de documentação em suporte analógico e 10 240 *gigabytes* de documentação/informação digital, organizada em 9 fundos e coleções, disponíveis para consulta, dos quais apenas 1 se encontra descrito. Para além dos fundos já detidos pelo município, recolheu, tratou arquivisticamente e comunica outros 3 fundos ou coleções, adquiridos por depósito, doação ou compra.

O Arquivo Municipal está aberto ao público, em horário fixo, de 2.^a a 6.^a feira, de manhã e de tarde. Dispõe de uma sala de consulta, com 12 lugares sentados, biblioteca de apoio, mas sem postos informáticos, ainda que possua serviço de reprodução de documentos, por fotocópia e digitalização. A documentação é facultada para consulta presencial no suporte original, não sendo permitida a consulta de documentos em mau estado de conservação ou que contenham dados pessoais. Disponibiliza-se aos utilizadores um inventário em papel, assim como uma base de dados *online* (*DigitalArq*), com 150 000 registos e 100 000 imagens associadas.

Em 2016, contabilizou 863 utilizadores externos presenciais, 164 utilizadores internos presenciais e 4 128 utilizadores internos não presenciais, sendo a documentação fornecida no próprio dia. Os pedidos de consulta por utilizadores externos foram sobretudo efetuados por telefone (60%), a que se seguiu a utilização do *email* (40%). Os documentos mais requeridos pelos utilizadores internos e externos foram os processos de obras particulares.

Não efetua estudos de perfil dos utilizadores, mas desenvolve atividades de carácter pedagógico, cultural, científico ou social, nomeadamente ações de formação, estágios, exposições, visitas de estudo e atividades lúdicas relacionadas com os temas das exposições, dispondo, para o efeito, de um espaço próprio. Possui serviço educativo, que abrange a pré-primária ao 1.º ciclo, igualmente dotado de espaço próprio e com representação *online*. Empresta documentos para exposições, não tendo editado e/ou patrocinado, entre 2013 e 2017, obras em suporte papel e digital. Não conta com produtos de *merchandising* específicos, nem faculta exposições virtuais, mas desenvolve estratégias de *marketing*/divulgação *online* das iniciativas promovidas, nomeadamente através da página própria do Arquivo no *Facebook* e por envio de *email* para as escolas.

Dispõe de página própria na *Internet* desde 2014, revista pelo Arquivo sempre que se realiza um evento, em que se disponibiliza um inventário *online*. Nesse ano também passou a contar com representação no *site* do município. Considerando que os utilizadores veem as suas necessidades satisfeitas pelas estratégias de comunicação em funcionamento, confirma que estes as valorizam. Ainda que anote que a disponibilização da consulta *online* diminuiu a consulta de documentos físicos, o Arquivo Municipal considera que «mesmo que fosse possível desmaterializar toda a documentação, os arquivos têm sempre razão de existir enquanto garante da salvaguarda e preservação dos originais e organizadores e comunicadores da informação. As tecnologias são aliadas ao nosso dispor e não adversários».

O acesso *online* ao Arquivo Municipal através do *site* da Câmara Municipal de Loures efetua-se por meio da seleção de “Habitar”, a que se segue “Cultura e Lazer” e

“Arquivo Municipal”, pelo que é alcançável com apenas três cliques³³. Deparamo-nos, então, com uma breve apresentação do serviço, a que apenas parece faltar um *link* para a página do Arquivo Municipal.

Esta página contém 8 Separadores³⁴. Em “Início” apresenta-se a sua missão: «promover e facilitar o acesso eletrónico aos fundos documentais de que é depositário, implementando sistemas de descrição como instrumento de auxílio na pesquisa e consulta em suporte digital». Neste contexto, destaca-se, no universo de unidades informacionais acessibilizadas *online*, a totalidade das Atas e Documentos das Reuniões de Câmara, desde 3 de janeiro de 1906 até à atualidade. Em “Notícias” encontramos informação acerca de alguns dos projetos em curso, como a nova sessão da iniciativa "Mistério no Arquivo", a 26 de maio, para crianças entre os 6 e 10 anos, no âmbito da exposição *Scriptorium Medieval*, cedida pela Santa Casa da Misericórdia de Coimbra, que recria um centro de cópias de manuscritos de um mosteiro ou catedral da Idade Média no ocidente europeu; ou o “Documento com História” alusivo ao Dia Internacional do Bombeiro”, a 4 de maio, acompanhado de documentos preservados no Arquivo Municipal. Encontramos também uma notícia acerca do “Regulamento de Acesso e Utilização do Arquivo Municipal de Loures”, recentemente aprovado, com *link* para o *pdf* deste documento que define e sistematiza os princípios orientadores e as normas aplicáveis ao acesso e utilização do Arquivo Municipal, ao qual cumpre «Assegurar a gestão integrada do sistema de informação arquivística produzida e recebida pelos órgãos municipais, enquanto memória e recurso estratégico da organização».

No Separador “Enquadramento” registam-se os principais objetivos do Arquivo Municipal, a que se seguem os Separadores “Contactos”, “Sugestões” e “Pesquisa”, que disponibiliza uma plataforma de pesquisa *online* (*DigitalArq*), com pesquisas simples e avançadas, permitindo, ainda, autenticar os utilizadores, que podem, assim, gerir os seus pedidos de reprodução de documentos em “Meus pedidos”. Deste modo, «Os pedidos de reprodução de documentação em arquivo e a emissão de certidões, ou quaisquer

³³ CMLRS – Site do Município de Loures [Em linha]. Loures : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 27 mai. 2017]. Disponível em WWW: <URL: <https://www.cm-loures.pt/Ligacao.aspx?DisplayId=109&CursorId=527>>.

³⁴ CMLRS – Site do Arquivo Municipal de Loures [Em linha]. Loures : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 27 mai. 2017]. Disponível em WWW: <URL: <http://app.cm-loures.pt/portalarquivo/>>.

outros serviços prestados pelo Arquivo Municipal através do Portal do Arquivo, que impliquem pagamentos, carecem de prévio registo de utilizador, o qual, após validação, poderá aceder ao seu conteúdo na área de utilizador».

No Separador “Serviços” apresentam-se os serviços de carácter externo prestados pelo Arquivo Municipal, nomeadamente a organização de exposições e outras atividades culturais educativas junto da comunidade escolar, com vista à sensibilização para a conservação, preservação e valorização do património arquivístico. Por fim, no Separador “Inventário” é possível percorrer o quadro de classificação documental até ao nível da série, com apresentação das suas datas extremas.

O Arquivo Municipal de Loures dispõe de conta própria no *Facebook* desde 2015³⁵. A sua página conta com 523 pessoas que gostam e seguem (d)a página. Para além de uma breve apresentação do Arquivo Municipal e dos seus contactos, disponibilizam-se fotografias, vídeos e notícias. Nos meses de abril e maio, colocaram-se 15 *posts*³⁶. Desta forma, a 1 de abril publicou-se uma notícia acerca dos “Documentos com História”, mais concretamente acerca do Monumento aos Combatentes da Grande Guerra, que contou com 6 gostos e um comentário, que obteria resposta por parte do Arquivo Municipal, o que atesta a sua interação com os utilizadores.

No dia 11 de abril, republicou-se a notícia da inauguração da exposição *Scriptorium Medieval*, que contou com 24 gostos e 17 partilhas. No dia seguinte, divulgou-se a atividade de técnicas do Arquivo Municipal que se saldou em 4 sessões das oficinas “Escrita com Pena” e “História da Família – Construção da Árvore Genealógica”, para 41 alunos do 1.º ciclo, que alcançou 19 gostos e uma partilha. A aposta no serviço educativo é igualmente evidenciada pela publicação de notícias sobre a atividade “Mistério no Arquivo”, que a 18 de abril anunciou o seu programa e inscrições, com 14 gostos e 3 partilhas.

³⁵ CMLRS – *Facebook* do Município de Loures [Em linha]. Loures : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 24 jun. 2017]. Disponível em WWW: <URL: <https://www.facebook.com/Arquivo-Municipal-de-Loures-478629248952999/>>.

³⁶ CMLRS – *Facebook* do Município de Loures [Em linha]. Loures : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 24 jun. 2017]. Disponível em WWW: <URL: https://www.facebook.com/pg/Arquivo-Municipal-de-Loures-478629248952999/posts/?ref=page_internal>.

Entre os *posts* que mais se destacaram surgem, por ocasião do 43.º aniversário do 25 de Abril, a partilha de um vídeo produzido pelo Arquivo Municipal de Loures em 2015, que contou com 277 visualizações, 20 gostos e 11 partilhas, bem como a divulgação, através de outro vídeo, de uma coleção de cartazes e de autocolantes de alguns momentos da história do 25 de Abril e dos anos subsequentes à revolução, resultante da digitalização de documentos cedidos por particulares, que contou com 432 visualizações, 19 gostos e 18 partilhas e foi utilizado para apelar à cedência de documentação de interesse histórico. O elevado número de visualizações demonstra o interesse dos “amigos” desta conta de *Facebook*.

O Arquivo Municipal de Loures tem incrementado a sua presença na *Internet*, nomeadamente através de página própria de *Facebook*, ressentindo-se, ainda assim, da necessidade de desenvolvimento e da disponibilização de uma base de dados *online* que permita aos utilizadores acederem à descrição detalhada da informação preservada, assim como a documentos digitalizados.

3. 8 Arquivo Municipal de Mafra

O Município de Mafra, com 291,42 Km², 76 685 habitantes (2015) e 995 funcionários, tem, de acordo com a informação recolhida através do questionário, a Divisão de Desporto, Cultura e Turismo como unidade orgânica responsável pelo Arquivo Municipal. Os seus objetivos para 2017 foram fixados no QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização, no plano de atividades e em «programa de gestão» não identificado. Dispondo de diplomas orgânicos e de um regulamento publicado em *Diário da República*, de um manual de arquivo, de regras e procedimentos para o registo/descrição de documentos de uso corrente e de plano de classificação, utiliza a tabela de seleção para avaliação e segue a NP 4438.12: 2005 – Gestão de Documentos de Arquivo, a ISAD (G) – Norma Geral Internacional de Descrição Arquivística e as ODA – Orientações para a Descrição Arquivística.

Contando com 7 funcionários, nomeadamente 1 técnico superior com pós-graduação em Ciências da Documentação e Informação na área de Arquivo ou equivalente, está instalado em 2 edifícios, preservando 6 000 metros lineares de documentação em suporte analógico e 2 379, 953 *gigabytes* de documentação/informação digital,

organizada em 98 fundos e coleções, integralmente descritos, mas dos quais apenas 20 se encontram disponíveis para consulta. Para além dos fundos já detidos pelo município, recolheu, tratou arquivisticamente e comunica outros 3 fundos ou coleções, adquiridos por depósito e doação.

O Arquivo Municipal está aberto ao público, em horário fixo, de 2.^a a 6.^a feira, de manhã e de tarde. Dispõe de uma sala de consulta, com 2 lugares sentados, sem posto informático, mas com biblioteca de apoio e serviço de reprodução de documentos, apenas por digitalização. A documentação é facultada para consulta presencial no suporte original, não sendo permitida a consulta de documentos em mau estado de conservação. Facultam-se aos utilizadores inventários em suporte papel, assim como uma base de dados *online* (*Archeevo*), com 283 703 registos e 118 403 imagens associadas, que em 2016 foi acedida por 1 726 utilizadores.

Em 2016, contabilizou 8 utilizadores externos presenciais, 1 125 utilizadores externos não presenciais e 1 709 utilizadores internos não presenciais. Os documentos mais requeridos pelos utilizadores externos foram os testamentos e documentação notarial. Já os utilizadores internos procuraram sobretudo licenciamentos.

Não efetua estudos de perfil dos utilizadores, não desenvolve atividades de caráter pedagógico, cultural, científico ou social, nem possui serviço educativo, mas faculta exposições virtuais. Não empresta documentos para exposições, nem editou ou patrocinou, entre 2013 e 2017, obras em suporte papel e digital, tendo por base a documentação de arquivo. Não conta também com produtos de *merchandising* específicos, nem desenvolve estratégias de *marketing*/divulgação *online*.

Não dispõe de página própria na *Internet*, contando, ainda assim, com representação no *site* do município desde 2009, revista pelo Arquivo Municipal sempre que surgem novidades, em que se disponibiliza o catálogo *online*. Não considerando que os utilizadores veem as suas necessidades satisfeitas pelas estratégias de comunicação em funcionamento, afirma que estes também não as valorizam. Ainda que a disponibilização da consulta *online* diminua a consulta de documentos físicos, o Arquivo Municipal não considera que esta evolução ameace a sua existência.

Para aceder aos conteúdos sobre o Arquivo Municipal no *site* do município é necessário seleccionar “Serviços”, depois “Cultura” e finalmente “Arquivo Municipal de Mafra”, onde se apresentam as suas funções, método de acesso, contactos e *link* para a página onde se disponibiliza a base de dados³⁷. Apresenta-se, assim, sumariamente o Arquivo Municipal, que desde 2009 unificou numa só estrutura as funções e objetivos do Arquivo Geral, do Arquivo Histórico e do Centro de Estudos de História Local, tendo por linhas de orientação a organização arquivística, a preservação e a conservação e o acesso, a divulgação e a investigação.

Na página onde consta a base de dados (*Archeevo*)³⁸, disponível desde 2011, que já descrevemos aquando da apresentação do Arquivo Municipal de Almada, o separador “Serviços” em linha, permite obter resposta *online* aos pedidos de pesquisa, certidões, bem como a pagamentos eletrónicos. O registo na plataforma, que exige autenticação, possibilita o acesso à informação dos pedidos concluídos e pendentes, bem como a um bloco de notas pessoal, que se pode revelar útil para a pesquisa. Apresenta, ainda, “Documentos em destaque”, a bem da digitalização e da difusão de informação considerada de interesse para a história do concelho na posse de particulares, facultando uma área de “Exposições”, em que está patente a exposição *Mafra, 500 anos: Os Forais e os Concelhos*, com uma cronologia de difícil leitura, bem como uma galeria de imagens sobre a temática. Já em “Descubra os antepassados” se apresenta uma árvore genealógica, convidando o utilizador a pesquisar a história da sua família. Para o efeito, ao clicar em “Saber mais” acede-se a um *pdf* onde são fornecidas as “Orientações técnicas para a elaboração de uma árvore genealógica”.

Finalmente, em “Projetos culturais” de âmbito local, nacional e internacional, dá-se a conhecer a herança cultural do concelho, como é caso da “Digitalização de fontes locais sobre a Guerra Peninsular (1807-1814)”, que se traduziu na disponibilização *online* da “Coleção de Fontes Locais das Linhas de Torres Vedras”, constituída por 928 registos correspondentes a 42 000 imagens de documentos, financiado pela Fundação Calouste

³⁷ CMMFR – *Site* do Município de Mafra [Em linha]. Mafra : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 27 mai. 2017]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.cm-mafra.pt/pt/municipio/cultura/arquivo-municipal-de-mafra>>.

³⁸ CMMFR – *Site* do Município de Mafra [Em linha]. Mafra : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 27 mai. 2017]. Disponível em WWW: <URL: <http://arquivo.cm-mafra.pt/>>.

Gulbenkian e tendo como parceiros os Arquivos Municipais de Arruda dos Vinhos, Loures, Sobral de Monte Agraço, Torres Vedras e Vila Franca de Xira, assim como a Direção Geral de Arquivos/Arquivo Nacional Torre do Tombo. Esta iniciativa teve por objetivo principal tornar acessível *online* um repositório que valorizou as fontes existentes nos Arquivos Municipais dos concelhos onde foram edificadas a 1.^a e 2.^a Linhas de Defesa, assim como de 15 fundos do Arquivo Nacional – Torre do Tombo. Em “Notícias” também se divulga a disponibilização *online* da documentação dos extintos Concelhos da Azueira, Carvoeira, Cheleiros e Enxara dos Cavaleiros, que desde 1855 integram o concelho de Mafra como freguesias, prevendo-se para 2017 a digitalização e a disponibilização *online* do fundo da extinta Câmara Municipal da Ericeira e de uma parte dos jornais locais preservados na Biblioteca Municipal de Mafra.

Em rodapé surgem, por fim, 3 Separadores: “Contactos”, ”Arquivo” – em que se apresentam a história, missão, regulamento (*pdf*) e projetos do Arquivo Municipal – e “Serviços”, que faculta o regulamento para reprodução de documentos, apresenta algumas publicações, com *link*, permitindo, ainda, aceder à base de dados *online*.

O Arquivo Municipal não tem presença nas redes sociais, nem mesmo nas 131 publicações da conta de *Facebook* da Câmara Municipal de Mafra³⁹, nos meses de abril e maio de 2017, ainda que na 9.^a edição do *Índice da Presença na Internet das Câmaras Municipais*, publicado pela Universidade do Minho, que avalia a presença dos municípios na *Internet*, o *site* da Câmara Municipal de Mafra tenha sido destacado com o 7.^o lugar a nível nacional, na categoria “Conteúdos (tipo e atualização)”, conforme se anunciou a 5 de maio no *Facebook* da Câmara Municipal de Mafra.

É evidente o empenho do Arquivo Municipal de Mafra em disponibilizar através da base de dados *online* o riquíssimo acervo que administra, assim como a sua ativa participação em parcerias destinadas à comunicação de fontes para a história nacional, como sucedeu com a descrição e digitalização de documentação local para o estudo da Guerra Peninsular (1807-1814).

³⁹ CMMFR – *Facebook* do Município de Mafra [Em linha]. Mafra : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 05 jun. 2017]. Disponível em WWW: <URL: https://www.facebook.com/pg/camaramunicipaldemafra/posts/?ref=page_internal>.

3. 9 Arquivo Municipal da Moita

O Município da Moita, com 55,08 Km² e 66 029 habitantes (2015), não respondeu ao questionário, ainda que nos tenha contactado por *email* para solicitar esclarecimento acerca da intenção deste estudo. Não foi também possível encontrar informações no *site* da Câmara Municipal da Moita⁴⁰ a propósito do Arquivo Municipal, o mesmo sucedendo no *Facebook*, pois não foi referenciado em nenhum dos 162 *posts* colocados em abril e maio de 2017⁴¹.

Desta forma, o Arquivo Municipal parece não ter apostado no tratamento e comunicação da documentação e informação que administra, por razões que desconhecemos.

3. 10 Arquivo Municipal do Montijo

O Município do Montijo, com 348,09 Km², 51 222 habitantes (2015) e 900 funcionários, tem, de acordo com a informação recolhida através do questionário, a Divisão de Cultura, Biblioteca, Juventude e Desporto como unidade orgânica responsável pelo Arquivo Municipal. Estando a responsabilidade relativa ao sistema de arquivo fixada em despacho interno e tendo os seus objetivos para 2017 sido definidos em fichas de objetivos individuais, dispõe de manual de arquivo, utiliza a tabela de seleção para avaliação e segue a NP 4438.12: 2005 – Gestão de Documentos de Arquivo e a ISAD (G) – Norma Geral Internacional de Descrição Arquivística.

Contando com 11 funcionários, não dispõe de técnico superior com mestrado ou pós-graduação em Ciências da Documentação e Informação na área de Arquivo ou equivalente. Está instalado em 1 edifício, preservando 7 000 metros lineares de documentação em suporte analógico, organizada em 15 fundos e coleções, disponíveis para consulta, mas não descritos. Não recolhe, trata arquivisticamente e comunica outros fundos ou coleções, para além dos fundos já detidos pelo município, ainda que,

⁴⁰ CMMTA – *Site* do Município da Moita [Em linha]. Moita : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 28 mai. 2017]. Disponível em WWW: <URL: <https://www.cm-moita.pt/>>.

⁴¹ CMMTA – *Facebook* do Município da Moita [Em linha]. Moita : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 4 jun. 2017]. Disponível em WWW: <URL: https://www.facebook.com/pg/cmmoita/posts/?ref=page_internal>.

como se pode ler no *site* da Câmara Municipal do Montijo, o Arquivo tenha essa ambição e encontremos no guia de fundos com datas extremas tão recentes como o ano de 2007.

O Arquivo Municipal está aberto ao público, em horário fixo, de 2.^a a 6.^a feira, de manhã e de tarde. Dispõe de uma sala de consulta, com 4 lugares sentados, sem postos informáticos, mas com biblioteca de apoio e serviço de reprodução de documentos, por fotocópia e digitalização. A documentação é facultada para consulta presencial no suporte original e digital e a consulta «depende do documento». Facultam-se, ainda, aos utilizadores inventários em papel, não se dispondo de base de dados.

Em 2016, contabilizou 17 utilizadores externos presenciais, 165 utilizadores internos presenciais, 11 utilizadores externos não presenciais e 1 726 utilizadores internos não presenciais, sendo a documentação fornecida no prazo de 1 dia. Os pedidos de consulta por utilizadores externos foram sobretudo efetuados por *email* (75%), a que se seguiu a utilização do telefone (25%). Os documentos mais requeridos pelos utilizadores externos são «jornais», isto é, documentos de biblioteca. Já os utilizadores internos procuram sobretudo documentos relacionados com urbanismo.

O Arquivo Municipal não efetua estudos de perfil dos utilizadores, mas desenvolve atividades de carácter pedagógico, cultural, científico ou social, nomeadamente exposições e visitas de estudo, dispondo, para o efeito, de um espaço próprio. Empréstamos documentos para exposições, mas não possui serviço educativo e não editou e/ou patrocinou, entre 2013 e 2017, obras em suporte papel e digital, tendo por base a documentação de arquivo. Não conta também com produtos de *merchandising* específicos, nem faculta exposições virtuais ou desenvolve estratégias de *marketing*/divulgação *online*.

Não dispõe de página própria na *Internet*, mas tem representação no *site* do município desde 2005, não revista pelo Arquivo Municipal. Apesar de o respondente afirmar não serem disponibilizados instrumentos de acesso à informação *online*, encontrámos um Guia de Fundos em *pdf* na área do Arquivo no *site* da Câmara Municipal. Considerando que os utilizadores veem as suas necessidades satisfeitas pelas estratégias de comunicação em funcionamento e que as valorizam, regista que a disponibilização da

consulta *online* não diminuiu a consulta de documentos físicos, não se considerando, assim, que esta mais-valia possa afastar os utilizadores do espaço físico do arquivo, apesar do seu número ser reduzido.

O acesso através do *site* da Câmara Municipal do Montijo é efetivado em apenas 2 cliques, através de “Viver” e “Arquivo Municipal”. Para além de uma apresentação sumária do serviço, que tem à sua guarda os documentos produzidos e recebidos pela Câmara Municipal, pela Assembleia Municipal e pelos Serviços Municipalizados de Água e Saneamento, refere-se que, «na tentativa de preservar a memória coletiva do nosso concelho, é, igualmente, objetivo do Arquivo Municipal proceder à recolha e tratamento técnico da documentação produzida/recebida pelas várias instituições do concelho, no decurso da sua atividade, nomeadamente associações, indústrias ou comércio»⁴².

No Separador “Breve notícia histórica” descreve-se a evolução do Arquivo Municipal, que, desde 1998, passou a ter um papel mais ativo junto da administração, «intervindo em todo o circuito documental, desde a fase administrativa dos documentos, à sua fase intermédia e histórica». Em 2007, inauguraria novas instalações, aproveitando o antigo edifício da Secil Prebetão, ao abrigo do Programa de Apoio à Rede de Arquivos Municipais, que contribuiu para o aumento da capacidade dos seus depósitos, assim como para a criação de uma sala de pré-arquivagem e de um espaço de exposições. Já no Separador “Extensão Cultural” se publicitam algumas iniciativas no âmbito da divulgação do património histórico, através das exposições *Montijo e o Rio: Cem anos de uma relação (1901-2000)*, *Cinema Teatro Joaquim de Almeida: Uma História com Final Feliz* e *Paulino Gomes: Um Montijense Republicano e Democrata* ou de publicações como *Toponímia do Concelho do Montijo*. O Arquivo Municipal colaborou igualmente em publicações da autarquia, como *Foral de Canha, A Quinta do Saldanha no Montijo: Uma aproximação à sua história* e *Montijo (Aldeia Galega): Cem Anos de História*.

⁴² CMMTJ – *Site* do Município do Montijo [Em linha]. Montijo : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 28 mai. 2017]. Disponível em WWW: <URL: <https://www.mun-montijo.pt/pages/582>>.

Finalmente, no Separador “Serviços prestados” identificam-se as suas funções, entre as quais se destacam a gestão do arquivo corrente da autarquia, a avaliação e a eliminação de documentos, a incorporação de documentação arquivística, a «rápida disponibilização da documentação» e o apoio a iniciativas de carácter cultural. Já no que concerne aos utilizadores externos se releva a «Leitura pública da documentação histórica», a consulta do *Diário da República* (outro documento de biblioteca), a «informação de carácter documental ou histórica», a reprodução de documentos, a disponibilização de uma biblioteca de apoio, a promoção de visitas de estudo e o apoio educativo e de animação cultural, assim como o apoio técnico à organização de arquivos locais.

O Arquivo Municipal não está presente nas redes sociais e não dispõe de blogue, sendo de referir que entre as 184 publicações de *Facebook* da Câmara Municipal do Montijo, no período de abril a maio de 2017⁴³, não se encontraram referências ao Arquivo Municipal.

O Arquivo Municipal do Montijo apenas comunica através da *Internet* a informação básica acerca das suas funções, sendo apenas de destacar a disponibilização de um *pdf* com a lista de fundos, em 2 páginas, em que se anota que «Existem inventários de todos os fundos organizados».

3. 11 Arquivo Municipal de Odivelas

O Município de Odivelas, com 26,14 Km², 144 549 habitantes (2015) e 1 250 funcionários, foi fundado em 1998, tendo, de acordo com a informação recolhida através do questionário, o Gabinete de Gestão de Património e Administração Geral, mais concretamente o Setor de Arquivo Municipal e Arquivo Histórico, como «unidade orgânica» responsável pelo Arquivo Municipal. Estando a responsabilidade relativa ao sistema de arquivo fixada em diploma orgânico e regulamento e despacho internos e os objetivos para 2017 definidos em documento específico com objetivos de unidade orgânica e ficha de objetivos individuais, dispõe de regulamento, regras e

⁴³ CMMTJ – *Facebook* do Município do Montijo [Em linha]. Montijo : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 4 jun. 2017]. Disponível em WWW: <URL: https://www.facebook.com/pg/cmmontijo/posts/?ref=page_internal>.

procedimentos para o registo/descrição de documentos de uso não corrente. Utiliza a tabela de seleção para avaliação e segue a NP 4438.12: 2005 – Gestão de Documentos de Arquivo, o MIP – Metainformação para a Interoperabilidade, a ISAD (G) – Norma Geral Internacional de Descrição Arquivística e as ODA – Orientações para a Descrição Arquivística.

Contando com 5 funcionários, dispõe de 1 técnico superior com mestrado em Ciências da Documentação e Informação na área de Arquivo ou equivalente e 1 técnico superior com pós-graduação em Ciências da Documentação e Informação na área de Arquivo ou equivalente. Está instalado em 3 edifícios, preservando 3 500 metros lineares de documentação em suporte analógico, organizada em 3 fundos e coleções, descritos e disponíveis para consulta. Para além dos fundos já detidos pelo município, recolhe, trata arquivisticamente e comunica 1 fundo, adquirido por depósito.

O Arquivo Municipal está aberto ao público, em horário fixo, de 2.^a a 6.^a feira, de manhã e de tarde. Dispõe de uma sala de consulta, com 2 lugares sentados e 1 posto informático, sem biblioteca de apoio, mas com serviço de reprodução de documentos, por fotocópia e digitalização. A documentação é facultada para consulta presencial no suporte original e digital, sendo que se limita o acesso aos «documentos com informação pessoal com base na CADA – Comissão de Acesso aos Documentos Administrativos». Não dispondo de base de dados, faculta aos utilizadores inventários em papel e suporte digital.

Em 2016, contabilizou 3 utilizadores externos presenciais, 272 utilizadores internos presenciais, 1 utilizador externo não presencial e 1 710 utilizadores internos não presenciais, sendo a documentação fornecida no próprio dia. Todos os pedidos de consulta por utilizadores externos foram efetuados por *email*. Os documentos mais requeridos pelos utilizadores externos são «o Fundo da Malaposta». Já os utilizadores internos procuram sobretudo documentos relacionados com urbanismo.

O Arquivo Municipal efetua estudos de perfil dos utilizadores, mas não desenvolve atividades de carácter pedagógico, cultural, científico ou social, nem dispõe de serviço educativo. Não empresta documentos para exposições, nem editou e/ou patrocinou, entre 2013 e 2017, obras em suporte papel e digital, tendo por base a documentação de

arquivo. Não conta também com produtos de *merchandising* específicos, nem faculta exposições virtuais ou desenvolve estratégias de *marketing*/divulgação *online*.

Não dispõe de página própria na *Internet*, mas tem representação no *site* do município desde 2009, ainda que apenas com identificação dos contactos do Arquivo Municipal⁴⁴. Considerando que os utilizadores veem as suas necessidades satisfeitas pelas estratégias de comunicação em funcionamento e que as valorizam, regista que a disponibilização da consulta *online* diminuiu a consulta de documentos físicos, entendendo, assim, estes recursos informáticos como «meios complementares».

Não tem presença nas redes sociais e em blogues, não sendo destacado nos 265 *posts* da conta de *Facebook* da Câmara Municipal de Odivelas, entre abril e maio de 2017⁴⁵. O Arquivo Municipal de Odivelas não tem, pois, apostado na comunicação da sua informação através da *Internet*.

3. 12 Arquivo Municipal de Oeiras

O Município de Oeiras, com 45,84 Km², 172 120 habitantes (2015) e 2 800 funcionários, tem, de acordo com a informação recolhida através do questionário, a Divisão de Modernização Administrativa como unidade orgânica responsável pelo Arquivo Municipal. Os seus objetivos para 2017 foram fixados no QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização, no plano de atividades, em documento específico com objetivos de unidade orgânica e em fichas de objetivos individuais. Dispondo de diplomas orgânicos e de um regulamento publicado em *Diário da República* e de um despacho interno como documentos formais onde se expressa a responsabilidade do sistema de arquivo, conta também com um regulamento, regras e procedimentos para o registo/descrição de documentos de uso corrente e não corrente e plano de classificação, utilizando a tabela de seleção para avaliação e seguindo a NP 4438.12: 2005 – Gestão de Documentos de Arquivo, o MOREQ – Model Requirements for the Management of Electronic Records, a MIP – Metainformação para a Interoperabilidade, a ISAD (G) –

⁴⁴ CMODV – *Site* do Município de Odivelas [Em linha]. Odivelas : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 28 mai. 2017]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.cm-odivelas.pt/index.php/component/contact/contact/98-camara-municipal/93-gabinetes/16>>.

⁴⁵ CMODV – *Facebook* do Município de Odivelas [Em linha]. Odivelas : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 5 jun. 2017]. Disponível em WWW: <URL: https://www.facebook.com/pg/cm-odivelas/posts/?ref=page_internal>.

Norma Geral Internacional de Descrição Arquivística e as ODA – Orientações para a Descrição Arquivística.

Contando com 27 funcionários, nomeadamente 2 técnicos superiores com pós-graduação em Ciências da Documentação e Informação na área de Arquivo ou equivalente, está instalado em 5 edifícios, preservando 7 000 metros lineares de documentação em suporte analógico e 15 *gigabytes* (valor que nos foi de novo confirmado, por *email*, a nosso pedido) de documentação/informação digital, organizada em 21 fundos e coleções, 5 dos quais descritos e disponíveis para consulta. Para além dos fundos já detidos pelo município, recolheu, tratou arquivisticamente e comunica outros 13 fundos ou coleções, adquiridos por depósito, doação ou compra.

O Arquivo Municipal está aberto ao público, em horário fixo, de 2.^a a 6.^a feira, de manhã e de tarde. Dispõe de uma sala de consulta, com 6 lugares sentados, 1 posto informático e biblioteca de apoio, ainda que não possua serviço próprio de reprodução de documentos. A documentação é facultada para consulta presencial em suporte original e digital, sendo que alguns documentos estão disponíveis unicamente em suporte digital. Facultam-se aos utilizadores um guia, inventários e catálogos em suporte papel e digital, assim como uma base de dados *online* (*X-Arq*), com 249 085 registos, não tendo sido possível apurar quantas imagens tem associadas, o mesmo sucedendo no que concerne ao número de utilizadores que lhe acederam *online* em 2016.

Nesse ano, contabilizou 140 utilizadores externos presenciais, 5 utilizadores internos presenciais, 200 utilizadores externos não presenciais, não sendo também possível identificar o número de utilizadores internos não presenciais. Os pedidos de consulta por utilizadores externos foram sobretudo efetuados por telefone (70%), a que se seguiu a utilização do *email* (30%). Os documentos mais requeridos pelos utilizadores internos e externos foram os processos de obras.

Não efetua estudos de perfil dos utilizadores, mas desenvolve atividades de carácter pedagógico, cultural, científico ou social, como exposições, nomeadamente *online* e *workshops*, apesar de não dispor de espaços próprios para estas atividades. Não possui serviço educativo, não empresta documentos para exposições, nem editou ou

patrocinou, entre 2013 e 2017, obras em suporte papel e digital, tendo por base a documentação de arquivo. Não conta também com produtos de *merchandising* específicos, mas desenvolve estratégias de *marketing*/divulgação *online*, por meio da «divulgação de fotografias acompanhadas de pequenos textos informativos».

Não dispõe de página própria na *Internet*, mas tem representação no *site* do município desde 2011. Não considerando que os utilizadores veem as suas necessidades satisfeitas pelas estratégias de comunicação em funcionamento, ainda que, mesmo assim, as valorizem, regista que a disponibilização da consulta *online* diminuiu a consulta de documentos físicos, mas não constitui um perigo para a existência do Arquivo. Desta forma, «A existência da sala de consulta pode perder alguma funcionalidade, mas o arquivo nunca, uma vez que a informação deve continuar a ser tratada para a sua divulgação».

O acesso ao Arquivo através do *site* da Câmara Municipal de Oeiras não é intuitivo. Para se aceder a informação genérica torna-se necessário clicar em “O Município”, depois em “Câmara Municipal” e em “Organograma”, para depois se seleccionar o “Departamento de Gestão e Desenvolvimento Organizacional” e clicar em “Divisão de Modernização Administrativa,”⁴⁶ num total de 5 cliques, que exigem o conhecimento do nome da unidade orgânica responsável pela administração do Serviço de Gestão Documental. Ao Arquivo Municipal cumpre assegurar a gestão do ciclo de vida da informação de arquivo, desde a fase da produção, passando pela sua tramitação, até às fases da seleção, avaliação e arquivo; identificar os fundos arquivísticos públicos ou privados, independentemente do suporte, com interesse histórico para o município e incentivar e promover a sua transferência para o Arquivo Municipal, assim como garantir a sua divulgação e disponibilização; proceder ao tratamento arquivístico do acervo documental, de modo a tornar a informação acessível; promover e apoiar ações de estudo, investigação e divulgação da documentação existente no arquivo,

⁴⁶ CMOER – *Site* do Município de Oeiras [Em linha]. Oeiras : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 2 jul. 2017]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.cm-oeiras.pt/pt/municipio/camara-municipal/organograma/Paginas/divisao-de-modernizacao-administrativa.aspx>>.

designadamente através de ações de apoio à investigação histórico-documental e da publicação de fontes e estudos históricos em edições próprias do arquivo⁴⁷.

No entanto, um utilizador que pretenda obter informação arquivística através do *site* não consegue aceder diretamente aos instrumentos de acesso à informação ou até à base de dados *X-Arq*,⁴⁸ idêntica às das Câmaras Municipais de Cascais e de Lisboa, mas com uma apresentação menos amigável, que permite efetuar pesquisas simples, avançadas e hierárquicas nos lotes de documentação definidos: “Fotografia”, “Recortes de imprensa”, “Processos de obra” e “Material não livro”. Não conseguimos igualmente encontrar ligação através do *site* da Câmara Municipal de Oeiras para o “Catálogo Digital do Município de Oeiras”⁴⁹, que agrega registos bibliográficos, arquivísticos e museológicos, facultando, a partir de um só ponto de pesquisa, o acesso aos conteúdos culturais processados e disponibilizados pelo Arquivo Municipal (Fotografias, Recortes de Imprensa, Processos de obra, Material promocional do Município, Ofertas à Presidência e Documentação histórica), Bibliotecas Municipais (Registos de monografias, DVD; CD e CD-ROM) e Museus Municipais (Objetos de coleções visitáveis). Esta base de dados *online* dispõe de pesquisa simples e avançada, com objetos digitais associados. Apresenta, ainda, os contactos gerais da Câmara Municipal e do Arquivo Municipal, para satisfação de dúvidas ou prestação de esclarecimentos adicionais. Procura, assim, assegurar a interoperabilidade entre as bases de dados destes serviços, com vantagens para o utilizador.

Ao efetuar-se uma pesquisa no *Google* sobre o “Arquivo Municipal de Oeiras” encontramos, ainda, informações acerca da *Exposição virtual: Memórias em Arquivo*⁵⁰, organizada pelo Serviço de Arquivo Municipal, que é então apresentado como «garante da memória, não só da autarquia enquanto entidade pública, mas também da história do

⁴⁷ CMOER – *Site* do Município de Oeiras [Em linha]. Oeiras : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 2 jul. 2017]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.cm-oeiras.pt/pt/municipio/camara-municipal/organograma/Paginas/divisao-de-modernizacao-administrativa.aspx>>.

⁴⁸ CMOER – *Site* do Município de Oeiras [Em linha]. Oeiras : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 2 jul. 2017]. Disponível em WWW: <URL: [http://arquivo.cm-oeiras.pt/\(S\(wn3ikoqtb2p2252ovgtmnb45\)\)/searchwrapperonline.aspx](http://arquivo.cm-oeiras.pt/(S(wn3ikoqtb2p2252ovgtmnb45))/searchwrapperonline.aspx)>.

⁴⁹ CMOER – *Site* do Município de Oeiras [Em linha]. Oeiras : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 2 jul. 2017]. Disponível em WWW: <URL: <http://catalogodigital.cm-oeiras.pt/>>.

⁵⁰ CMOER – *Site* do Município de Oeiras [Em linha]. Oeiras : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 2 jul. 2017]. Disponível em WWW: <URL: <http://memoriasemarquivo.cm-oeiras.pt/>>.

Concelho»⁵¹. Deparamo-nos, também, com uma página da Câmara Municipal intitulada *Histórias de vida*, projeto promovido pelas Bibliotecas Municipais, com vista à recolha e seleção de histórias e memórias da comunidade, contadas na primeira pessoa, que procura redescobrir o concelho de Oeiras, dando voz aos seus habitantes seniores, por meio da partilha das suas memórias.

O Arquivo Municipal não tem blogue nem página própria do *Facebook*, sendo a sua documentação destacada em 10 das 245 publicações da conta de *Facebook* da Câmara Municipal de Oeiras, entre abril e maio de 2017⁵². Embora não faça alusão a iniciativas do Arquivo Municipal, utiliza imagens das suas coleções nos *post* intitulados “Recordar é viver” e “Sabia que...”, através dos quais se dão conhecer alguns lugares ou edifícios do concelho no passado. Entre estes, destacam-se uma vista parcial da Feitoria do Colégio Militar em Oeiras, em 1986, que contou com 45 gostos e 11 partilhas, e um texto sobre a Esplanada Cristal, acompanhado de duas imagens do Arquivo Municipal, de meados do século XX, que contabilizou 65 gostos e 13 partilhas.

Para além da base de dados *online*, o Arquivo Municipal de Oeiras tem também representação numa inovadora ainda que pouca apelativa base de dados *online* partilhada pelas bibliotecas e museus municipais. Todavia, a organização da informação no *site* da Câmara Municipal de Oeiras prejudica o acesso a estas plataformas por parte dos utilizadores, que poderão mesmo ficar sem saber da sua existência.

3. 13 Arquivo Municipal de Palmela

O Município de Palmela, com 462,87 Km², 62 805 habitantes (2015) e 1 000 funcionários, tem, de acordo com a informação recolhida através do questionário, a Divisão de Administração Geral como unidade orgânica responsável pelo Arquivo Municipal. Os seus objetivos para 2017 foram fixados em plano de atividades e fichas de objetivos individuais. Dispondo de um diploma orgânico, de um regulamento publicado em *Diário da República* e de um regulamento interno onde se expressa a

⁵¹ CMOER – *Site* do Município de Oeiras [Em linha]. Oeiras : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 2 jul. 2017]. Disponível em WWW: <URL: <http://memoriasemarquivo.cm-oeiras.pt/pages/arquivo.aspx>>.

⁵² CMOER – *Facebook* do Município de Oeiras [Em linha]. Oeiras : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 4 jun. 2017]. Disponível em WWW: <URL: https://www.facebook.com/pg/MunicipiodeOeiras/posts/?ref=page_internal>.

responsabilidade do sistema de arquivo, conta também com regras e procedimentos para o registo/descrição de documentos de uso não corrente e plano de classificação, utilizando a tabela de seleção para avaliação e seguindo a NP 4438.12: 2005 – Gestão de Documentos de Arquivo, a ISAD (G) – Norma Geral Internacional de Descrição Arquivística e as ODA – Orientações para a Descrição Arquivística.

Dispondo de 8 funcionários, nomeadamente de 1 técnico superior com mestrado em Ciências da Documentação e Informação (Arquivo) ou equivalente, está instalado em 2 edifícios, preservando 3 000 metros lineares de documentação em suporte analógico e 700 *gigabytes* de documentação/informação digital, organizada em 21 fundos e coleções disponíveis para consulta, 17 dos quais descritos. Para além do fundo do município, recolheu, tratou arquivisticamente e comunica outros 20 fundos ou coleções, adquiridos por depósito, doação ou compra.

O Arquivo Municipal está aberto ao público, em horário fixo, de 2.^a a 6.^a feira, de manhã e de tarde. Dispõe de uma sala de consulta, com 2 lugares sentados, sem posto informático e sem biblioteca de apoio, mas com serviço próprio de reprodução de documentos, por fotocópia e digitalização. A documentação é facultada para consulta presencial no suporte original e digital, sem limitação de acesso. Facultam-se aos utilizadores inventários e catálogos em suporte papel e digital, não dispondo de base de dados nem de instrumentos de acesso à informação *online*.

Em 2016, contabilizou 12 utilizadores externos presenciais, 8 utilizadores internos presenciais e 72 utilizadores internos não presenciais, não se indicando o número de utilizadores externos não presenciais. O tempo médio de resposta para fornecimento de documentação para consulta presencial foi de 1 dia, não se especificando quais os meios de comunicação mais utilizados nos pedidos de consulta dos utilizadores externos, que solicitaram sobretudo fotografias. Já os utilizadores internos consultaram, antes de mais, documentação do arquivo intermédio.

Não efetua estudos de perfil dos utilizadores, mas desenvolve atividades de carácter pedagógico, cultural, científico ou social, como exposições, apesar de não dispor de espaços próprios para o efeito. Empresta documentos para exposições, mas não possui serviço educativo, nem promove exposições virtuais ou editou ou patrocinou, entre

2013 e 2017, obras em suporte papel e digital, tendo por base a documentação de arquivo. Não conta também com produtos de *merchandising* específicos e afirma não desenvolver estratégias de *marketing*/divulgação *online*, ainda que disponha de página própria de *Facebook*.

Não dispõe de página própria na *Internet*, mas tem representação no *site* do município desde 2010, revisto pelo Arquivo Municipal sempre que considerado necessário. Afirmando que os utilizadores veem as suas necessidades satisfeitas pelas estratégias de comunicação em funcionamento e que as valorizam, regista que a disponibilização da consulta *online* não diminuiu a consulta de documentos físicos, nem constitui um perigo para a existência do Arquivo, pois «Será sempre necessário um espaço físico para o Arquivo e há pessoas que preferem a visita ao mesmo e a consulta presencial».

Tem conta própria de *Facebook* desde 2016, bem como representação no *site* da Câmara Municipal de Palmela, sendo necessário para tal aceder a “Viver” e depois a “Arquivo Municipal”, num total de 2 cliques⁵³. Estão disponíveis 6 separadores. À entrada apresenta-se o serviço que, constituído como Arquivo Municipal desde 2001, tem por missão garantir a gestão integrada dos documentos da autarquia, incidindo, assim, sobre a documentação corrente, intermédia e histórica do município, que estrutura desde o momento da sua produção. Compete-lhe, ainda, coordenar ações de deteção, inventariação, conservação e organização de fundos documentais com interesse histórico existentes no concelho e a sensibilização para a conservação e/ou a incorporação a título de depósito, doação ou compra de coleções ou fundos documentais externos, promovendo o seu tratamento, preservação e divulgação. Desta forma, como anotámos, para além do fundo da Câmara Municipal, conta com outros fundos ou coleções depositados ou cedidos para digitalização, na sua maioria na sequência de protocolos de depósito ou de colaboração no âmbito do PRAIM – Programa de Recuperação de Arquivos de Interesse Municipal. Outra iniciativa dinamizada pelo Arquivo, com o objetivo de salvaguardar a memória, é o Projeto de Recolha de Fotografias “Uma Imagem, Mil Memórias”.

⁵³ CMPLM – *Site* do Município de Palmela [Em linha]. Palmela : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 2 jul. 2017]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.cm-palmela.pt/pages/1348>>.

No separador “Atas antigas da CMP” disponibilizam-se em *pdf* as atas da Câmara Municipal de 1926 a 1928. Já no separador “Fundos e Coleções” se facultam algumas imagens digitalizadas de fundos e coleções, sem qualquer legenda, desconhecendo-se, assim, a sua proveniência. Listam-se igualmente os 20 fundos e coleções preservados, com as respetivas datas extremas, sendo que, no caso do Fundo Câmara Municipal de Palmela, se facultam em *pdf* as atas acima mencionadas.

No separador “Programa de Recuperação de Arquivos de Interesse Municipal (PRAIM)” apresenta-se este projeto, que remonta à década de 90 e se materializou na publicação de dois volumes da Coleção Estudos e Projetos Municipais, em 1996 e 2001, dedicados aos inventários e relatórios do arquivo de 26 instituições do concelho. Foram, ainda, inventariados outros 3 fundos, cujos inventários e relatórios ainda não se publicaram. Neste contexto recensearam-se cerca de 6 000 unidades de instalação, tendo por datas de acumulação os anos de 1651 a 2000. Entre as entidades contactadas contam-se, por exemplo, as juntas de freguesia e as associações humanitárias de bombeiros voluntários, sendo que 5 celebraram protocolos de depósito com a autarquia: a Junta de Freguesia de Palmela, a Junta de Freguesia de Quinta do Anjo, a Fábrica da Igreja Paroquial de Santa Maria e S. Pedro de Palmela, a Associação Humanitária dos Bombeiros Voluntários de Palmela e o Palmelense Futebol Clube, que se traduziu no depósito de cerca de 50 metros lineares de documentos, que se encontram em processo de digitalização. Destacam-se igualmente dois fundos que deverão ser tratados arquivisticamente e digitalizados com vista à sua preservação e comunicação, na sequência da assinatura de protocolos para o efeito: os arquivos da Sociedade Filarmónica União Agrícola e da Sociedade de Instrução Musical.

No separador “Uma Imagem, Mil Memórias”, projeto iniciado em 2011 com vista à recolha do património fotográfico do concelho junto da população, para digitalização, tratamento e divulgação, apela-se à contribuição nesta iniciativa. No âmbito deste projeto, promoveram-se duas exposições *Uma Imagem, Mil Memórias*, de setembro de 2011 a junho de 2012, com fotografias de Américo Ribeiro; e de junho de 2013 a agosto de 2014, já com uma seleção das imagens recolhidas. Note-se que o Arquivo Municipal dispõe de uma conta própria no *Facebook* intitulada *Uma imagem, Mil memórias*, a que nos referiremos mais abaixo. Nesta área, disponibiliza-se igualmente uma galeria de

imagens não legendadas e digitalizações de artigos publicados na imprensa local, de janeiro a dezembro de 2012, acerca de imagens recolhidas.

Já no separador “Exposições e publicações” se apresenta a exposição *Quadros da Guerra, 1915*, em *pdf*, tendo por base quatro cartazes de propaganda militar depositados no Arquivo Municipal, que assinalaram os 95 anos da declaração de guerra por parte da Alemanha. Faculta-se, ainda, uma compilação de imagens a partir de documentação audiovisual do Arquivo intitulada *Festa das Vindimas, 1969-1999*, editada em 2012. Não obstante, em “Notícias”, área que não depende diretamente do Arquivo Municipal, encontramos referência a uma exposição do Arquivo Municipal acerca de documentos históricos de 10 entidades, intitulada *PRAIM – Programa de Recuperação de Arquivos de Interesse Municipal*, que se insere no âmbito das Comemorações do Dia do Concelho de Palmela, a 1 de junho, e do Dia Internacional dos Arquivos, a 9 de junho. A exposição foca o trabalho de recenseamento, redescoberta e recuperação de documentação com interesse histórico concelhio, desenvolvido pelo Arquivo. Neste separador consta também uma entrada para a “Newsletter do Arquivo Municipal”, que disponibiliza em *pdf* as 8 *newsletter* publicadas, de forma irregular, de outubro de 2010 a abril de 2014.

Note-se, ainda, que selecionando “Cultura” e depois “Património Cultural” se acede a “Património Arquivístico” para se alcançar o texto “Forais de Palmela”, em que se apresentam os forais de 1170, 1185 e 1512. Esta mais-valia não está, assim, como deveria, subordinada ao Arquivo Municipal, podendo prejudicar a sua consulta.

O Arquivo Municipal não dispõe de blogue. Ainda assim, possui uma conta própria no *Facebook* intitulada “Uma imagem, Mil memórias”, que não consta no *site* da Câmara Municipal de Palmela, destinada à recolha, partilha e preservação de imagens antigas do concelho sobre as mais diversas temáticas⁵⁴. Nos meses de abril e maio, foram colocados 13 *posts*, em particular vídeos em direto de sessões destinadas à descrição, por seniores e especialistas, de fotografias recolhidas no âmbito do projeto, nomeadamente a 21 de abril, em que se publicaram 9 vídeos que contaram com 1 456

⁵⁴ CMPLM – *Facebook* do Município de Palmela [Em linha]. Palmela : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 3 jul. 2017]. Disponível em WWW: <URL: https://www.facebook.com/pg/umaimagemmilmemorias/posts/?ref=page_internal>.

visualizações e 50 gostos. Refira-se, ainda, que a 11 de maio, nas vésperas do Mercado Caramelo – Mercado à Moda Antiga, se divulgou um vídeo sobre as origens de Pinhal Novo, que contabilizou 9 500 visualizações, 200 gostos e 9 comentários. Também a 15 de maio, aquando da comemoração do Dia Internacional da Família, se divulgou um vídeo com imagens relacionadas com a família, cedidas por particulares, que alcançou 17 gostos e 1 000 visualizações.

Ainda que o serviço prestado pelo Arquivo Municipal de Palmela se ressinta da inexistência de uma base de dados *online* e da não disponibilização de instrumentos de acesso à informação dos fundos e coleções detidos, importa destacar a sua aposta na *Internet* como ferramenta para a recolha de documentação de interesse para a história do município, caso do projeto “Uma imagem, Mil memórias”, que dispõe de página própria de *Facebook*. Esta iniciativa tem conseguido angariar importantes apoios junto da comunidade, principalmente dos seniores, que colaboram ativamente na descrição da documentação.

3. 14 Arquivo Municipal do Seixal

O Município do Seixal, com 93,58 Km², 158 269 habitantes (2015) e 1 550 funcionários, tem, de acordo com a informação recolhida através do questionário, a Divisão de Administração Geral como unidade orgânica responsável pelo Arquivo Municipal. O documento formal em que se encontra expressa a responsabilidade do arquivo é um regulamento publicado em *Diário de República*. Já os seus objetivos para 2017 foram fixados num plano de atividades, num documento específico com objetivos da unidade orgânica e em fichas de objetivos individuais. Dispondo de um regulamento de arquivo, de um manual de arquivo, de regras e procedimentos para o registo/descrição de documentos de uso corrente e não corrente e de plano de classificação, utiliza a tabela de seleção para avaliação e segue a NP 4438.12: 2005 – Gestão de Documentos de Arquivo, a ISAD (G) – Norma Geral Internacional de Descrição Arquivística e as ODA – Orientações para a Descrição Arquivística.

Contando com 11 funcionários, nomeadamente 3 técnicos superiores com pós-graduação em Ciências da Documentação e Informação na área de Arquivo ou equivalente, está instalado em 2 edifícios, preservando 12 000 metros lineares de documentação em

suporte analógico, organizada em 12 fundos e coleções disponíveis para consulta, 10 dos quais estão descritos. Para além dos fundos já detidos pelo município, recolheu, tratou arquivisticamente e comunica outros 5 fundos ou coleções, adquiridos por depósito ou doação.

O Arquivo Municipal está aberto ao público, em horário fixo, de 2.^a a 6.^a feira, de manhã e de tarde. Dispõe de uma sala de consulta, com 4 lugares sentados e sem posto informático, mas com biblioteca de apoio e serviço de reprodução de documentos, por fotocópia e digitalização. A documentação é facultada para consulta presencial no suporte original, não sendo permitida a consulta de documentos que contenham dados pessoais, em cumprimento da LADA – Lei de Acesso aos Documentos Administrativos. Disponibilizam-se aos utilizadores inventários em suporte papel, mas não existe base de dados *online*.

Em 2016, contabilizou 737 utilizadores externos presenciais e 1 270 utilizadores internos presenciais, não se precisando o n.º de utilizadores externos e internos não presenciais, assim como o tempo médio de resposta no fornecimento da documentação presencial. Não nos foi também indicada a percentagem dos pedidos de consulta por *email*, telefone ou carta. Ainda assim, regista-se que os documentos mais requeridos pelos utilizadores internos e externos foram os processos de obras particulares.

Não efetua estudos de perfil dos utilizadores, mas desenvolve atividades de carácter pedagógico, cultural, científico ou social, nomeadamente ações de formação, exposições e visitas de estudo, para os quais não dispõe de espaços próprios. Não possuindo serviço educativo, empresta documentos para exposições e editou e/ou patrocinou, entre 2013 e 2017, 1 obra em suporte papel, tendo por base a documentação de arquivo. Não conta com produtos de *merchandising* específicos, mas faculta exposições virtuais e desenvolve estratégias de *marketing*/divulgação *online*, por meio da publicação semanal de um documento com interesse histórico na *Intranet*.

Não dispõe de página própria na *Internet*, mas tem representação no *site* do município desde 2008, que não é revista, nem disponibiliza instrumentos de acesso à informação *online*. Não considerando que os utilizadores veem as suas necessidades satisfeitas pelas estratégias de comunicação em funcionamento, afirma, ainda assim, que estes as

valorizam. A disponibilização da consulta *online* diminuiu a consulta de documentos físicos, mas o Arquivo Municipal afirma que «poderá afastar alguns utilizadores. Mas como o Arquivo não é apenas um espaço de consulta de documentos, a sua existência não está ameaçada».

O Arquivo Municipal tem presença no *site* da Câmara Municipal do Seixal. Para lhe aceder é necessário seleccionar “Câmara” e depois “Arquivo Histórico”⁵⁵. Note-se, ainda assim, que a partir desta página se dá acesso a “Arquivo Municipal”⁵⁶, cujo conteúdo pouco difere de “Arquivo Histórico”. Listando os 12 fundos preservados no Arquivo Histórico Municipal, com as respetivas datas extremas, apresentam-se a missão e as atividades deste serviço, nomeadamente o apoio à pesquisa, a consulta local, a digitalização e reprografia, a difusão cultural e informativa, o serviço educativo, a descrição documental, a avaliação, a seleção e eliminação, a preservação e a conservação e o apoio e a aquisição de acervos arquivísticos locais com interesse histórico. Dispõe, ainda, de “Exposições virtuais”, com o *pdf* *O Seixal na História: Os Anos da I Guerra Mundial*, onde se reúnem alguns documentos para a compreensão das vivências do município nessa época.

O Arquivo Municipal do Seixal não está presente nas redes sociais e não tem blogue. Nos 50 *posts* publicados na conta de *Facebook* da Câmara Municipal do Seixal, em abril e maio de 2017⁵⁷, não consta qualquer publicação a propósito do Arquivo. Constata-se, assim, que o Arquivo Municipal não tem apostado na comunicação da sua informação através da *Internet* ou no desenvolvimento de campanhas de recolha de documentação por esta via.

⁵⁵ CMSXL – *Site* do Município do Seixal [Em linha]. Seixal : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 3 jul. 2017]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.cm-seixal.pt/arquivo-municipal/arquivo-historico>>.

⁵⁶ CMSXL – *Site* do Município do Seixal [Em linha]. Seixal : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 3 jul. 2017]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.cm-seixal.pt/equipamento/arquivo-municipal-do-seixal>>.

⁵⁷ CMSXL – *Facebook* do Município do Seixal [Em linha]. Seixal : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 5 jun. 2017]. Disponível em WWW: <URL: https://www.facebook.com/pg/municipioseixal/posts/?ref=page_internal>.

3. 15 Arquivo Municipal de Sesimbra

O Município de Sesimbra, com 195,01 Km², 49 500 habitantes (2015) e 1 004 funcionários, tem, de acordo com a informação recolhida através do questionário, a Divisão de Finanças e Património como unidade orgânica responsável pelo Arquivo Municipal. O documento formal em que se encontra expressa a responsabilidade do Arquivo é um regulamento publicado em *Diário de República*. Já os seus objetivos para 2017 foram fixados num plano de atividades e em fichas de objetivos individuais. Dispondo de um regulamento e de um manual de arquivo, de regras e procedimentos para o registo/descrição de documentos de uso corrente e de plano de classificação, segue a ISAD (G) – Norma Geral Internacional de Descrição Arquivística.

Contando com 13 funcionários, nomeadamente 2 técnicos superiores com mestrado em em Ciências da Documentação e Informação na área de Arquivo ou equivalente e 2 com pós-graduação em Ciências da Documentação e Informação na mesma área, está instalado em 1 edifício, preservando 400 metros lineares de documentação em suporte analógico e 2 150 *gigabytes* de documentação/informação digital, organizada em 24 fundos e coleções, dos quais 21 se encontram descritos, mas apenas 19 estão disponíveis para consulta. Ainda assim, regista-se que, para além do fundo do município, não recolheu, tratou arquivisticamente e comunica outros fundos ou coleções.

O Arquivo Municipal está aberto ao público, em horário fixo, de 2.^a a 6.^a feira, de manhã e de tarde. Dispõe de uma sala de consulta, com 4 lugares sentados e 1 posto informático, biblioteca de apoio e serviço de reprodução de documentos, por digitalização. A documentação é facultada para consulta presencial no suporte original, digital e microfilme, não havendo limite de acesso aos documentos. Facultam-se aos utilizadores inventários e catálogos em suportes papel e digital, não existindo base de dados *online*.

Em 2016, contabilizou 97 utilizadores externos presenciais, 15 utilizadores internos presenciais, 10 utilizadores externos não presenciais e 80 utilizadores internos não presenciais, sendo o tempo médio de resposta no fornecimento da documentação presencial de 1 dia. Os pedidos de consulta por utilizadores externos foram efetuados por *email* (50%) e por telefone (50%). Os documentos mais requeridos pelos

utilizadores externos foram as fotografias. Os utilizadores internos solicitaram sobretudo documentação relativa a obras municipais.

Não efetua estudos de perfil dos utilizadores, nem possui serviço educativo, mas desenvolve atividades de carácter pedagógico, cultural, científico ou social, nomeadamente ações de formação, visitas de estudo e *workshops*, colaborando, ainda, numa «Revista cultural», apesar de não dispor de espaço próprio para o efeito. Empréstimo de documentos para exposições e editou e/ou patrocinou, entre 2013 e 2017, 2 obras em suporte papel e 2 obras em suporte digital, tendo por base a documentação de arquivo, mas que não se encontram disponíveis *online*. Não conta com produtos de *merchandising* específicos, nem faculta exposições virtuais ou desenvolve estratégias de *marketing*/divulgação *online*.

Não dispõe de página própria na *Internet*, mas tem representação no *site* do município desde 2015, revista anualmente, em que se disponibilizam inventários *online*. Registando que os utilizadores veem as suas necessidades satisfeitas pelas estratégias de comunicação em funcionamento, acredita que estes as valorizam. Ainda que não considere que a disponibilização da consulta *online* tenha diminuído a consulta de documentos físicos, o Arquivo Municipal não considera que esta evolução ameace a sua existência.

Para se aceder ao Arquivo Municipal através do *site* da Câmara Municipal de Sesimbra – cuja informação pode ser traduzida em alemão, chinês (simplificado), espanhol, francês, holandês, inglês, italiano, japonês e russo – seleciona-se “Viver” e depois “Arquivo”⁵⁸, onde se encontra uma apresentação deste serviço, que tem como funções a gestão da documentação corrente e intermédia da autarquia e a promoção do estudo, investigação e divulgação da documentação histórica relativa ao concelho. Cumpre-lhe, ainda, a implementação de políticas de gestão integrada de informação, «através do uso de metodologias de uniformização arquivística, da introdução de soluções informáticas de gestão documental, da redefinição de tipologias documentais e da aplicação de um plano de classificação documental». Destaca-se, também, o desenvolvimento de contactos com entidades concelhias, com vista à integração de novos fundos

⁵⁸ CMSSB – *Site* do Município de Sesimbra [Em linha]. Sesimbra : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 6 jun. 2017]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.cm-sesimbra.pt/pages/821>>.

documentais e a integração de cópias de documentação histórica na posse do Arquivo Nacional/Torre do Tombo e do Arquivo Distrital de Setúbal consideradas de interesse para a história local.

No Separador “Espólios” apresentam-se 6 espólios, 3 dos quais com inventário em *pdf* e *links*, caso da Coleção de Legislação, de 1821 a 2006 (documentos de biblioteca), do Espólio de Rafael Monteiro e dos Espólios Fotográficos. Já no Separador “Fundos” se apresentam 5 fundos, acompanhados de inventários em *pdf* com *links*.

O Arquivo Municipal não está presente nas redes sociais e não tem blogue. Nos 142 *posts* publicados na conta de *Facebook* da Câmara Municipal de Sesimbra, em abril e maio de 2017, não consta qualquer publicação a propósito do Arquivo⁵⁹.

O Arquivo Municipal de Sesimbra, ainda que não disponha de base de dados *online*, facilita o acesso à informação através de alguns inventários em *pdf*, que importava replicar para todos os fundos e coleções detidos pelo município. O investimento na comunicação *online* é assim limitado.

3. 16 Arquivo Municipal de Setúbal

O Município de Setúbal, com 170,57 Km², 121 185 habitantes (2015) e 1 400 funcionários, tem, de acordo com a informação recolhida através do questionário, a Divisão de Administração Geral (Setor de Arquivo e Documentação) como unidade orgânica responsável pelo Arquivo Municipal. Os documentos formais em que se encontra expressa a responsabilidade do Arquivo são um regulamento publicado em *Diário de República* e um despacho interno. Já os seus objetivos para 2017 foram fixados em QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização, num documento específico com objetivos da unidade orgânica e em fichas de objetivos individuais. Dispondo de um regulamento de arquivo, de plano de classificação e de plano de preservação digital, utiliza a tabela de seleção para avaliação e segue a NP 4438.12:

⁵⁹ CMSSB – *Facebook* do Município de Sesimbra [Em linha]. Sesimbra : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 3 jul. 2017]. Disponível em WWW: <URL: https://www.facebook.com/pg/CamaraMunicipalSesimbra/posts/?ref=page_internal>.

2005 – Gestão de Documentos de Arquivo, a ISAD (G) – Norma Geral Internacional de Descrição Arquivística e as ODA – Orientações para a Descrição Arquivística.

Contando com 5 funcionários, nomeadamente 1 técnico superior com mestrado em Ciências da Documentação e Informação na área de Arquivo, está instalado em 5 edifícios. Preserva 4 000 metros lineares de documentação em suporte analógico, não indicando quantos *gigabytes* de documentação/informação digital administra. A documentação está organizada em 25 fundos e coleções, dos quais apenas 20 se encontram descritos. Para além do fundo do município, recolheu, tratou arquivisticamente e comunica outros 24 fundos ou coleções, adquiridos por depósito, doação e dação.

O Arquivo Municipal está aberto ao público, em horário fixo, de 2.^a a 6.^a feira, de manhã e de tarde. Dispõe de uma sala de consulta, com 3 lugares sentados e 1 posto informático, biblioteca de apoio e serviço de reprodução de documentos, por fotocópia e digitalização. A documentação é facultada para consulta presencial no suporte original, não sendo permitida a consulta de alguns documentos, de acordo com «a legislação e regulamento vigente». Facultam-se aos utilizadores um guia e inventários em suportes papel e digital, não se dispondo de base de dados *online*.

Em 2016, contabilizou 589 utilizadores externos presenciais, não se indicando o número de utilizadores internos presenciais e não presenciais e de utilizadores externos não presenciais, assim como o tempo médio de resposta no fornecimento da documentação presencial. Note-se que 90% dos pedidos de consulta por utilizadores externos foram efetuados por outro meio que não o telefone, a carta e as redes sociais, mais concretamente através do «sistema de gestão documental». Os restantes 10% foram rececionados por *email*. A informação mais requerida pelos utilizadores internos e externos é relativa a urbanismo.

Não efetua estudos de perfil dos utilizadores, mas desenvolve atividades de caráter pedagógico, cultural, científico ou social, nomeadamente ações de formação, conferências, estágios, exposições, visitas de estudo e *workshops*, não dispondo, para o efeito, de espaços próprios. Possui serviço educativo, da pré-primária ao ensino superior, sem espaço próprio, mas com representação *online*. Não empresta documentos

para exposições e editou e/ou patrocinou, entre 2013 e 2017, 1 obra em suporte papel e 1 obra em suporte digital, tendo por base a documentação de arquivo, que se encontra disponível *online*. Não conta com produtos de *merchandising* específicos, mas faculta exposições virtuais e desenvolve estratégias de *marketing*/divulgação *online* através de *info-mail*.

Apesar de o Arquivo Municipal quase não ter representação no *site* da Câmara Municipal de Setúbal, onde apenas é referido na descrição dos Paços do Concelho, dispõe de página própria na *Internet* desde 2016, anualmente revista, em que não se disponibilizam instrumentos de acesso à informação *online*. Não considerando que os utilizadores veem as suas necessidades satisfeitas pelas estratégias de comunicação em funcionamento, afirma, contudo, que estes as valorizam. Ainda que a disponibilização da consulta *online* tenha diminuído a consulta de documentos físicos, o Arquivo Municipal considera que se impõe «a necessidade de criar novos públicos e consolidar os já existentes. A criação do serviço socioeducativo e as sinergias com instituições locais, escolas e a comunidade onde está inserida são fundamentais para o papel dos arquivos na sociedade de informação».

A página própria do Arquivo Municipal de Setúbal⁶⁰ abre no Separador “Home” com uma apresentação sumária sobre o arquivo, que desenvolve a sua atividade em prol da salvaguarda do património arquivístico municipal, «sem descurar o apoio a todas as pessoas singulares e coletivas, que produzam ou detenham documentação de interesse relevante para a história do município». Já o Separador “Arquivo” se encontra subdividido em quatro áreas: “Missão”, “História” – em que se dá a conhecer que no âmbito de protocolo assinado em 1998 com o Instituto Nacional de Arquivos/Torre do Tombo, o fundo da Câmara Municipal de Setúbal, com documentação dos séculos XVI ao XX, foi depositado no Arquivo Distrital de Setúbal – “Horário” e “Regulamento”, que disponibiliza em *pdf* o regulamento do Arquivo Municipal, onde se refere que o «acervo documental compreende não só a documentação considerada histórica, mas também a de arquivo intermédio e ainda a documentação de uso corrente pelos serviços municipais».

⁶⁰ CMSTB – *Site* do Município de Setúbal [Em linha]. Setúbal : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 4 jul. 2017]. Disponível em WWW: <URL: <http://arquivo.mun-setubal.pt/>>.

No Separador “Serviços” apresentam-se a “Sala de leitura” e “Apoio técnico”. Já no Separador “Projetos” se destacam algumas parcerias, nomeadamente no domínio da arquivística: a participação no projeto de implementação da Macroestrutura Funcional (MEF), como membro observador, promovido pela DGLAB – Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas – e o Projeto Animarq, em colaboração com a Escola Superior de Educação, a Fundação Escola Profissional, o Agrupamento Vertical de Escolas Luísa Tody e o Agrupamento Vertical de Escolas Barbosa du Bocage, tendo por objetivo divulgar a missão, as funções e o acervo do Arquivo Municipal de Setúbal e contribuir para divulgação, defesa e conservação do património documental e da história local, por meio de atividades socioeducativas. Dispõe, ainda, de um Separador “Links”, com ligações consideradas úteis.

Apresenta, por fim, em entradas ilustradas, o “Documento do Mês”; o “Destaque” do foral, com dois artigos em *pdf* sobre a temática; a Exposição virtual *Kuchenbuch de Figueiredo*, que não é mais do que uma galeria de imagens; e os “Serviços Educativos”, que pretendem mostrar as áreas técnicas do Arquivo e o circuito da documentação nos Paços do Concelho, disponibilizando, ainda, uma galeria de imagens com as atividades desenvolvidas em 2013.

Como acima referido, não encontrámos informações de relevo acerca do Arquivo Municipal no *site* da Câmara Municipal de Setúbal, mas apenas notícias sobre iniciativas desenvolvidas por este serviço. Note-se, ainda assim, que o Arquivo Distrital de Setúbal descreve na *DigitArq* o fundo da Câmara Municipal de Setúbal, que aí se encontra depositado⁶¹.

O Arquivo Municipal não dispõe de blogue, nem de conta própria de *Facebook*, *Twitter* ou *Flickr*. Todavia, dos 240 *posts* editados no *Facebook* da Câmara Municipal de Setúbal, entre abril e maio de 2017, 12 são relativos ao Arquivo⁶². Desta forma, a 24 e 25 de abril publicaram-se 9 imagens acerca da revolução de 25 de Abril de 1974,

⁶¹ ADSTB – Portal do Arquivo Distrital de Setúbal [Em linha]. Setúbal : Arquivo Distrital, 2017, atual. 2017. [Consult. 4 jul. 2017]. Disponível em WWW: <URL: <http://digitarq.adstb.dgarq.gov.pt/details?id=1410530>>.

⁶² CMSTB – *Facebook* do Município de Setúbal [Em linha]. Setúbal : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 4 jul. 2017]. Disponível em WWW: <URL: https://www.facebook.com/pg/municipiodesetubal/posts/?ref=page_internal>.

provenientes do Arquivo Américo Ribeiro, da Câmara Municipal de Setúbal, que contabilizou 971 gostos, 125 partilhas e 8 comentários. Já a 9 de maio se partilhou uma imagem do arquivo fotográfico Américo Ribeiro relativa ao Mercado do Livramento, que contou com 251 gostos, 82 partilhas e 6 comentários.

O Arquivo Municipal de Setúbal dispõe de página própria na *Internet* onde se descrevem as suas funções e serviços. Contudo, não a potencia devidamente, por meio da disponibilização de uma base de dados *online* ou de *pdf* com instrumentos de acesso à informação, nomeadamente um guia ou inventário. Note-se que não se disponibiliza sequer uma lista dos fundos preservados, o que impossibilita a sua consulta por parte de potenciais utilizadores.

3. 17 Arquivo Municipal de Sintra

O Município de Sintra, com 316,06 Km², 381 728 habitantes (2015) e 2 900 funcionários, tem, de acordo com a informação recolhida através do questionário, a Divisão de Cultura como unidade orgânica responsável pelo Arquivo Municipal. Os documentos formais em que se encontra expressa a responsabilidade do Arquivo são diplomas orgânicos e um regulamento publicado em *Diário de República*. Já os seus objetivos para 2017 foram fixados em fichas de objetivos individuais. Dispondo de um regulamento de arquivo, regras e procedimentos para o registo/descrição de documentos de uso não corrente, utiliza a tabela de seleção para avaliação e segue a NP 4438.12: 2005 – Gestão de Documentos de Arquivo, o MOREQ – Model Requirements for the Management of Electronic Records, a ISAD (G) – Norma Geral Internacional de Descrição Arquivística e as ODA – Orientações para a Descrição Arquivística.

Contando com 13 funcionários, nomeadamente 1 técnico superior e 1 assistente técnico com mestrado em Ciências da Documentação e Informação na área de Arquivo e 1 técnico superior e 2 assistentes técnicos com pós-graduação em Ciências da Documentação e Informação na mesma área, está instalado em 1 edifício. Gere 14 000 metros lineares de documentação em suporte analógico e 2 000 *gigabytes* de documentação/informação digital. A documentação está organizada em 104 fundos e coleções, disponíveis para consulta, dos quais apenas 62 se encontram descritos. Para

além dos fundos já detidos pelo município, recolheu, tratou arquivisticamente e comunica outros 31 fundos ou coleções, adquiridos por doação e compra.

O Arquivo Municipal está aberto ao público, em horário fixo, de 2.^a a 6.^a feira, de manhã e de tarde. Dispõe de 2 salas de consulta, com 18 lugares sentados e 1 posto informático e biblioteca de apoio, mas não conta com serviços próprios de reprodução de documentos. A documentação é facultada para consulta presencial em suporte original e digital, não sendo permitido o acesso a documentos em função do seu estado de conservação. Facultam-se aos utilizadores inventários e catálogos em suportes papel e digital, bem como uma base de dados *online* (*Archeevo*), com 20 000 registos informatizados de descrição de documentação e 11 000 imagens associadas, ainda que não se registe o seu número de utilizadores.

Em 2016, contabilizou 961 utilizadores externos presenciais e 957 utilizadores internos presenciais, não se indicando o número de utilizadores internos e externos não presenciais. O tempo médio de resposta no fornecimento da documentação presencial foi de 2 dias, não se registando quais os meios de comunicação mais utilizados nos pedidos dos utilizadores externos que, à semelhança dos utilizadores internos, consultaram sobretudo processos de obras particulares.

Não efetua estudos de perfil dos utilizadores, nem desenvolve atividades de caráter pedagógico, cultural, científico ou social. Não possui serviço educativo, não empresta documentos para exposições, nem editou e/ou patrocinou, entre 2013 e 2017, obras em suporte papel ou digital, tendo por base a documentação de arquivo. Não conta, ainda, com produtos de *merchandising* específicos, nem desenvolve estratégias de *marketing*/divulgação *online*, mas faculta exposições virtuais.

Não dispõe de página própria na *Internet*, mas tem representação no *site* do município desde 2000, não atualizada, nomeadamente através de página dedicada à base de dados, que disponibiliza também um roteiro de fundos e um índice de assuntos. Não considerando que os utilizadores veem as suas necessidades satisfeitas pelas estratégias de comunicação em funcionamento, regista, ainda assim, que estes as valorizam. Apesar de a disponibilização da consulta *online* ter diminuído a consulta de documentos físicos, o Arquivo Municipal considera que este não se encontra ameaçado.

Na página de acesso à base de dados do Arquivo Municipal de Sintra⁶³, que faculta, à entrada, uma pesquisa simples, apresenta-se a “História” deste serviço, que em 1997, beneficiando do Programa de Apoio à Rede de Arquivos Municipais – PARAM, foi dotado de novas instalações no complexo Lourel Park, em Lourel, que se coadunam com as necessidades em termos de depósito. A sua “Missão” é, «numa lógica de modernização e qualificação, prestar serviços de gestão integrada da informação através do estabelecimento de práticas consentâneas com o enquadramento legal e normativo em vigor». Já entre as suas competências se destaca a necessidade de «assegurar a unidade e a continuidade da estrutura arquivística e das intervenções no âmbito da organização dos arquivos, de modo a garantir a integridade dos documentos e o pleno valor de testemunho, bem como a sua segurança e conservação físico-ambiental» e «fomentar uma política de divulgação e de valorização do acervo arquivístico, através da organização e desenvolvimento de ações de extensão cultural, educativa e editorial de natureza diversa, tendentes a salvaguardar a identidade e a memória colectiva», assim como «promover o enriquecimento dos acervos arquivísticos, através do estabelecimento de relações de intercâmbio, atividades e parcerias com outras instituições com relevância para a história do Concelho de Sintra, assim como mediante a interação com os cidadãos, colecionadores e instituições, que possam designadamente através de depósito, doação ou venda, contribuir para o aumento do património arquivístico do Concelho de Sintra»⁶⁴.

Disponibiliza-se o “Regulamento” do Arquivo Municipal e um “Roteiro de Fundos” em *pdf*, assim como os “Documentos recentes”, isto é, os mais recentemente disponibilizados através do *Archeevo*, com digitalizações acompanhadas de legendas, e ainda os “Documentos mais vistos”, com imagens digitais e legendas, sendo possível imprimir, descarregar e partilhar ficheiros no *Facebook*, *Twitter*, *Google+*, *Linkedln* e por correio eletrónico. Nesta página são também disponibilizadas diversas formas de “Explorar” e descobrir a documentação disponibilizada pelo Arquivo Municipal. O utilizador pode, assim, navegar pelo acervo através dos seus fundos e coleções, visualizar os documentos digitalizados disponíveis ou navegar nos índices de

⁶³ CMSNT – Site do Município de Sintra [Em linha]. Sintra : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 5 jul. 2017]. Disponível em WWW: <URL: <http://arquivoonline.cm-sintra.pt/>>.

⁶⁴ CMSNT – Site do Município de Sintra [Em linha]. Sintra : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 5 jul. 2017]. Disponível em WWW: <URL: <http://arquivoonline.cm-sintra.pt/>>.

descritores existentes. Em “Destaques” apresenta-se, por fim, a Exposição *Escolas do Concelho de Sintra*, em pdf. O *Archeevo* faculta, também, um botão de “Ajuda”, que se poderá revelar muito útil para utilizadores menos experientes na pesquisa *online*.

O Arquivo Municipal não tem blogue, nem conta no *Facebook*, *Twitter* ou *Flickr*. Nos 265 *posts* publicados, entre abril e maio de 2017, na conta de *Facebook* da Câmara Municipal de Sintra não teve também representação⁶⁵. A aposta na comunicação da informação efetiva-se fundamentalmente através da página dedicada à pesquisa, em que constam algumas mais-valias, nomeadamente a base de dados *online* e o Roteiro de Fundos e Coleções.

3. 18 Arquivo Municipal de Vila Franca de Xira

O Município de Vila Franca de Xira, com 317,68 Km², 136 886 habitantes (2015) e 900 funcionários, tem, de acordo com a informação recolhida através do questionário, a Divisão de Bibliotecas e Documentação como unidade orgânica responsável pelo Arquivo Municipal. Os documentos formais em que se encontra expressa a responsabilidade do Arquivo são um regulamento publicado em *Diário de República* e um regulamento interno. Já os seus objetivos para 2017 foram fixados em fichas de objetivos individuais. Dispondo de um regulamento de arquivo, regras e procedimentos para o registo/descrição de documentos de uso corrente e plano de classificação, utiliza a tabela de seleção para avaliação e segue a MIP – Metainformação para a Interoperabilidade, a ISAD (G) – Norma Geral Internacional de Descrição Arquivística e as ODA – Orientações para a Descrição Arquivística.

Contando com 4 funcionários, não dispõe de técnico superior com mestrado ou pós-graduação em Ciências da Documentação e Informação na área de Arquivo ou equivalente, ainda que dois assistentes técnicos sejam licenciados. Está instalado em 2 edifícios, preservando 3 489 metros lineares de documentação em suporte analógico e 10 240 *gigabytes* de informação/documentação digital. A documentação está organizada

⁶⁵ CMSNT – *Facebook* do Município de Sintra [Em linha]. Sintra : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 5 jul. 2017]. Disponível em WWW: <URL: https://www.facebook.com/pg/camaradesintra/posts/?ref=page_internal>.

em 45 fundos e coleções, descritos e disponíveis para consulta. Para além dos fundos já detidos pelo município, recolheu, tratou arquivisticamente e comunica outros 31 fundos ou coleções, adquiridos por depósito, doação e compra.

O Arquivo Municipal está aberto ao público, em horário fixo, de 2.^a a 6.^a feira, de manhã e de tarde. Dispõe de uma sala de consulta, com 6 lugares sentados, biblioteca de apoio, sem posto informático, mas com serviço de reprodução de documentos, por fotocópia e digitalização. A documentação é facultada para consulta presencial no suporte original, não sendo permitido o acesso a documentos em mau de estado de conservação e cuja confidencialidade assim o exija. Facultam-se aos utilizadores um guia e inventários em suportes papel e digital, bem como uma base de dados *online* (*Archeevo*), com 104 registos informatizados de descrição de documentação e 9 670 imagens associadas, que contou, em 2016, com 2 500 utilizadores.

Em 2016, contabilizou 40 utilizadores externos presenciais, 31 utilizadores internos presenciais, 24 utilizadores externos não presenciais e 3 218 utilizadores internos não presenciais, sendo o tempo médio de resposta no fornecimento da documentação presencial de 1 dia. Note-se que 67% dos pedidos de consulta por utilizadores externos foram efetuados por telefone e 33% por *email*. Os documentos mais requeridos pelos utilizadores externos foram as atas da Câmara Municipal. Já os utilizadores internos consultaram sobretudo processos de obras particulares.

Não efetua estudos de perfil dos utilizadores, nem desenvolve atividades de carácter pedagógico, cultural, científico ou social. Não possui serviço educativo, mas empresta documentos para exposições. Não editou e/ou patrocinou, entre 2013 e 2017, obras em suporte papel ou digital, tendo por base a documentação de arquivo. Não conta com produtos de *merchandising* específicos, nem faculta exposições virtuais ou desenvolve estratégias de *marketing*/divulgação *online*.

Não dispõe de página própria na *Internet*, mas possui representação no *site* da Câmara Municipal de Vila Franca de Xira desde 2008, semanalmente revista, ainda que não pelo Arquivo, com página dedicada à consulta da base de dados *online*. Considerando que os utilizadores veem as suas necessidades satisfeitas pelas estratégias de comunicação em funcionamento, afirma que estes as valorizam. Como a disponibilização da consulta

online tem diminuído a consulta de documentos físicos, o Arquivo Municipal considera que os espaços físicos do Arquivo poderão «eventualmente» ver a sua existência posta em causa.

Para se aceder ao Arquivo Municipal através do *site* da Câmara Municipal de Vila Franca de Xira – que pode ser apresentado em Alemão, Chinês (simplificado), Espanhol, Francês, Holandês, Inglês, Italiano, Japonês e Russo – é necessário seleccionar “Município” depois “Câmara Municipal” e, por fim, “Arquivo Municipal”⁶⁶. À entrada descreve-se sumariamente o Arquivo e disponibiliza-se um *link* para o Arquivo Municipal *online*, que contém a base de dados. No separador “Apresentação”, ao contrário do que nos foi respondido no inquérito, refere-se que os arquivos são geridos desde 2004 pela Divisão de Arquivo Municipal, o que denuncia a necessidade de atualização das informações disponibilizadas *online*. Já no separador “Evolução” se apresentam os principais momentos da história do arquivo, enquanto no Separador “Regulamento” se destacam alguns artigos considerados úteis aos utilizadores do arquivo. Finalmente, no Separador “Fundos” listam-se 7 fundos, acompanhados de apresentação mais detalhada e das respetivas datas extremas. Identificam-se, ainda, outros 13 fundos, em que apenas se registam as datas extremas. Seria, contudo, útil que os fundos dispusessem de *link* direto para a base de dados.

A página onde consta a base de dados (*Archeevo*)⁶⁷, idêntica às dos Arquivos Municipais de Almada, Mafra e Sintra, pode ser visitada em Português e Inglês, apresentando sumariamente a missão do Arquivo e disponibilizando pesquisas simples e avançada, mas também os “Documentos recentes” e os “Documentos mais vistos”. No separador “Destaques” faculta-se o acesso rápido a um conjunto de documentos produzidos pelo Município, nomeadamente as digitalizações das atas da Câmara Municipal, de 1996 a 2001 e de 2010 a 2012 e os Editais, de 2005 a 2016, que nos parece extremamente útil.

⁶⁶ CMVFX – *Site* do Município de Vila Franca de Xira [Em linha]. Vila Franca de Xira : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 6 jul. 2017]. Disponível em WWW: <URL: <https://www.cm-vfxira.pt/pages/147>>.

⁶⁷ CMVFX – *Site* do Município de Vila Franca de Xira [Em linha]. Vila Franca de Xira : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 6 jul. 2017]. Disponível em WWW: <URL: <https://arquivo.cm-vfxira.pt/>>.

No Separador “Serviços”, disponibilizam-se serviços em linha, como pedidos de reprodução, pedidos antecipados de consulta, pedidos de informação e de pesquisa e pedidos de consulta presencial. Para o utilizador usufruir desta plataforma de comunicação em linha terá de proceder ao registo no sistema, para se identificar, registando os contactos para envio da documentação solicitada. O Separador de “Autenticação” tem relação direta com esta mais-valia. Registe-se, por fim, que o Separador “Ajuda” se poderá revelar útil para o utilizador.

O Arquivo Municipal não tem blogue, nem conta no *Facebook*, *Twitter* ou *Flickr*. A própria Câmara Municipal de Vila Franca de Xira não dispõe de conta de *Facebook*⁶⁸. Pensamos, ainda assim, que o Arquivo Municipal de Vila Franca de Xira potenciou através do *site* e da base de dados *online* a possibilidade de pesquisa a todos os interessados, desenvolvendo descrições da documentação e *links* extremamente úteis.

⁶⁸ CMVFX – *Site* do Município de Vila Franca de Xira [Em linha]. Vila Franca de Xira : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 6 jul. 2017]. Disponível em WWW: <URL: <https://www.cm-vfxira.pt/pages/147>>

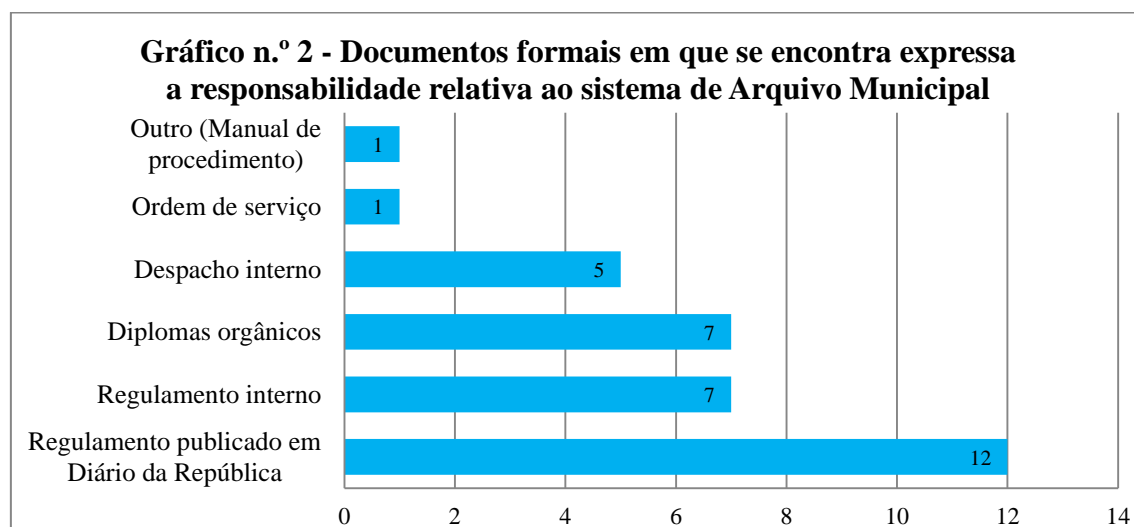
4. Análise estatística das respostas ao questionário

Finda a apresentação das realidades de cada um dos Arquivos Municipais procederemos ao estudo das respostas a cada uma das questões colocadas no questionário. Recorde-se que apenas 16 dos 18 municípios da Área Metropolitana de Lisboa nos responderam, ainda que, como se registará, nem sempre a todas as questões, ainda que estas fossem de carácter obrigatório.

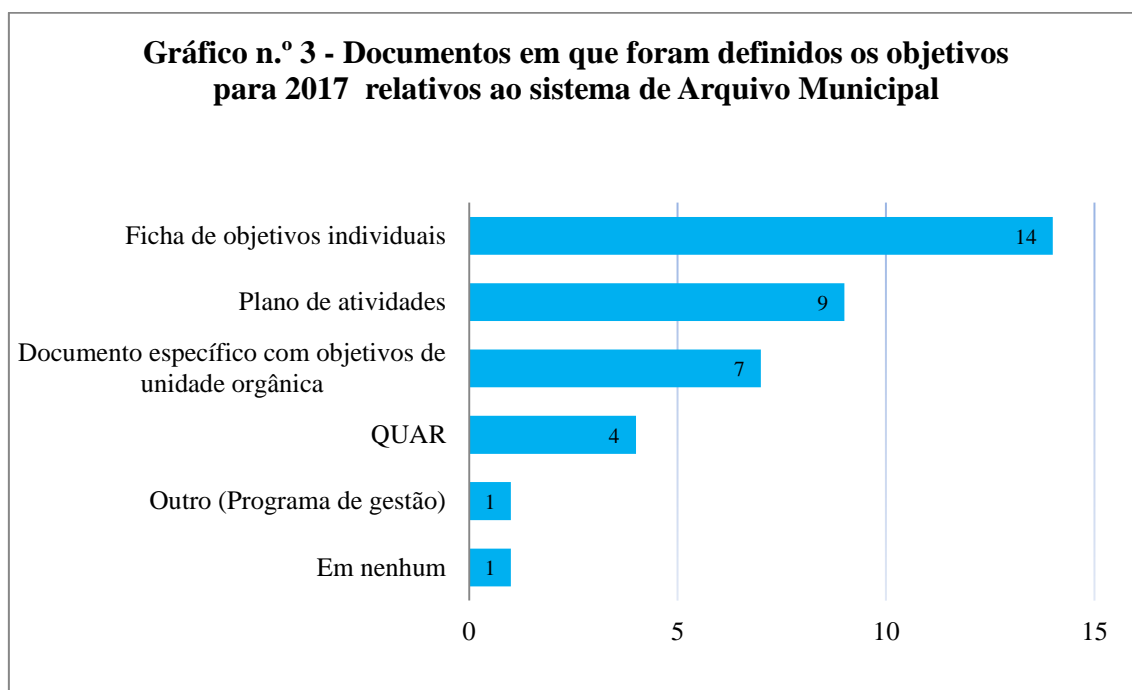
A análise será organizada nas seguintes temáticas: Regulamentação e organização; Recursos humanos; Instalações e acervo; Acesso à documentação; Atividades de carácter pedagógico, cultural, científico ou social; Presença na *Internet* e Obstáculos e desafios,

4. 1 Regulamentação e organização

Entre os 16 respondentes, o documento formal em que se encontra expressa a responsabilidade relativa ao sistema de Arquivo Municipal é, de forma preponderante, o regulamento publicado em *Diário da República*, que conta com 12 respostas, o que equivale a 75% dos municípios. Seguem-se os diplomas orgânicos e os regulamentos internos, com 7 respostas, presentes em 43,8% dos municípios e o despacho interno, com 5 respostas, correspondentes a 31,3% dos municípios. Já a ordem de serviço e o manual de procedimento apenas estão presentes num município. Note-se, no entanto, que todos os Arquivos Municipais dispõem de mais do que um destes documentos.

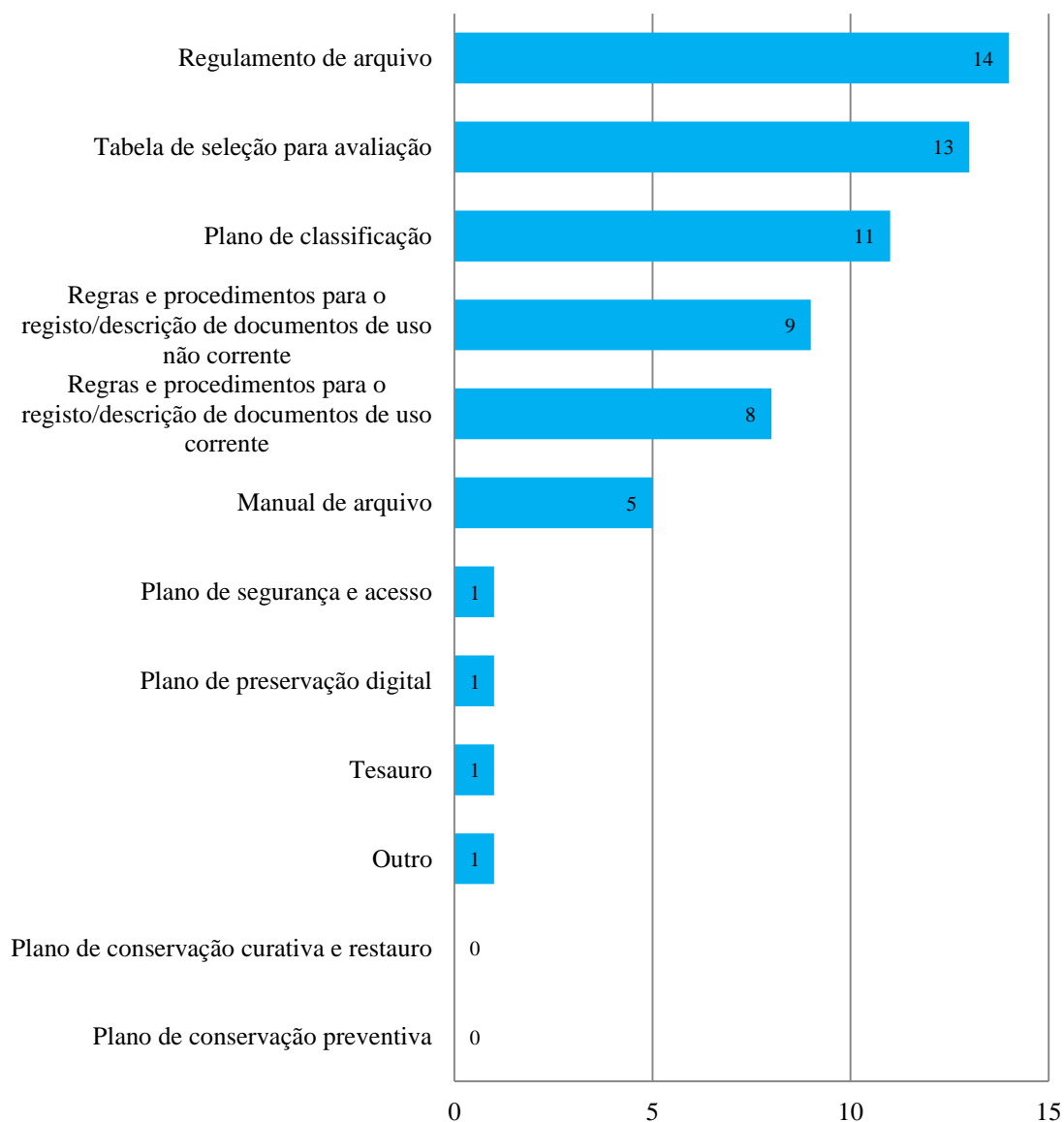


Os objetivos relativos ao sistema de Arquivo Municipal para 2017 foram sobretudo fixados em fichas de objetivos individuais, que contou com 14 respostas, sendo, assim, comum a 87,5% dos municípios. Seguem-se o Plano de Atividades, com 9 respostas, o que equivale a 56,3% dos municípios e os documentos específicos com objetivos de unidade orgânica, que somam 7 respostas, alcançando 43,8% dos municípios. Também o QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização computou 4 respostas, estando presente em 25,1% dos municípios. Refira-se que um dos arquivos não dispõe de objetivos definidos em nenhum documento.



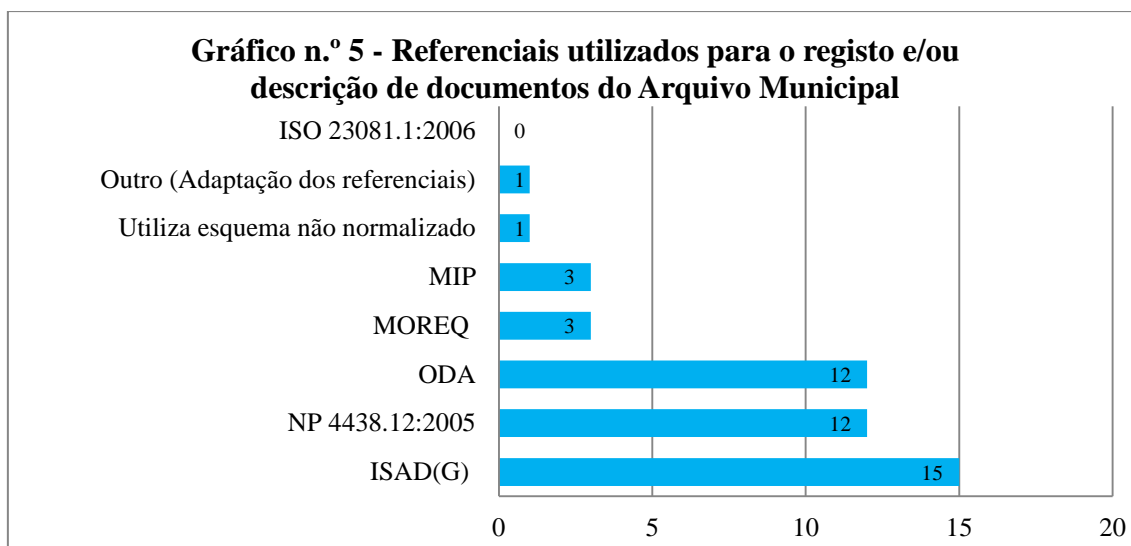
As 16 respostas obtidas acerca dos documentos orientadores ou instrumentos utilizados para a gestão do sistema de arquivo confirmaram que o regulamento de arquivo é o mais comum, com 14 respostas, o que equivale a 87,5% dos municípios; seguido da tabela de seleção para avaliação, com 13 respostas, presente em 81,3% dos municípios inquiridos; e do plano de classificação, com 11 respostas, utilizado em 68,8% dos municípios. Já o plano de segurança e acesso, o plano de preservação digital e o tesouro somam apenas 1 resposta cada um, sendo de referir que nenhum destes Arquivos Municipais conta com um plano de conservação preventiva ou de um plano de conservação curativa e de restauro.

Gráfico n.º 4 - Documentos orientadores/instrumentos utilizados para a gestão do sistema de Arquivo Municipal



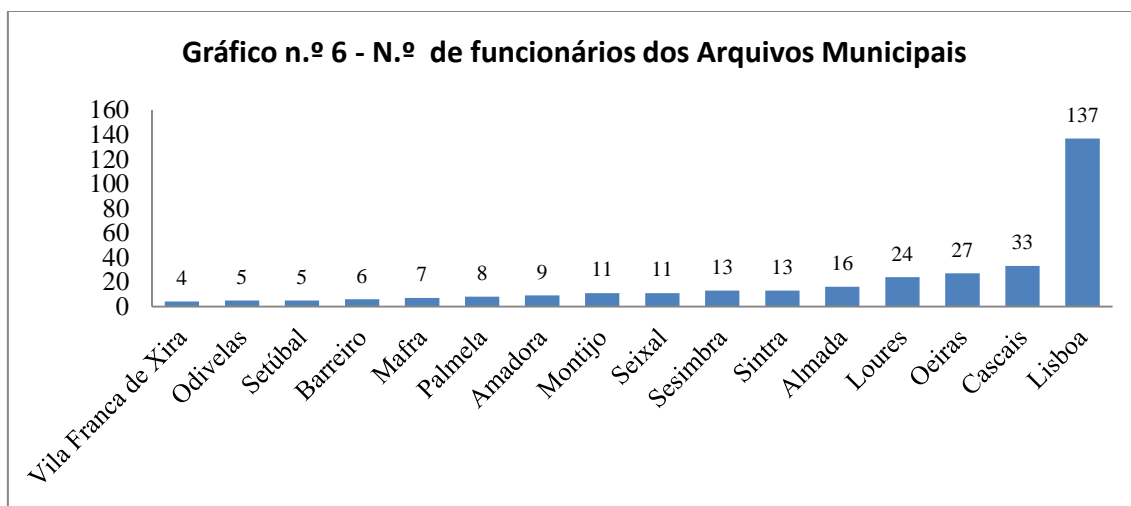
Entre os 16 Arquivos Municipais, a ISAD(G) – Norma Geral Internacional de Descrição Arquivística é o referencial mais utilizado para o registo e/ou descrição de documentos de arquivo, identificado em 15 respostas, estando, assim, presente em 93,8% dos municípios. Seguem-se as ODA – Orientações para a Descrição Arquivística e a NP 4438.12 2005 – Gestão de Documentos de Arquivo, indicadas em 12 respostas, pelo que

são utilizadas por 75% dos municípios. Já o MIP – Metainformação para a Interoperabilidade e o MOREQ – Model Requirements for the Management of Electronic Records foram adotados por 3 Arquivos Municipais, o que representa 18,8% dos municípios. Note-se, ainda, que 1 dos municípios inquiridos utiliza um esquema não normalizado.

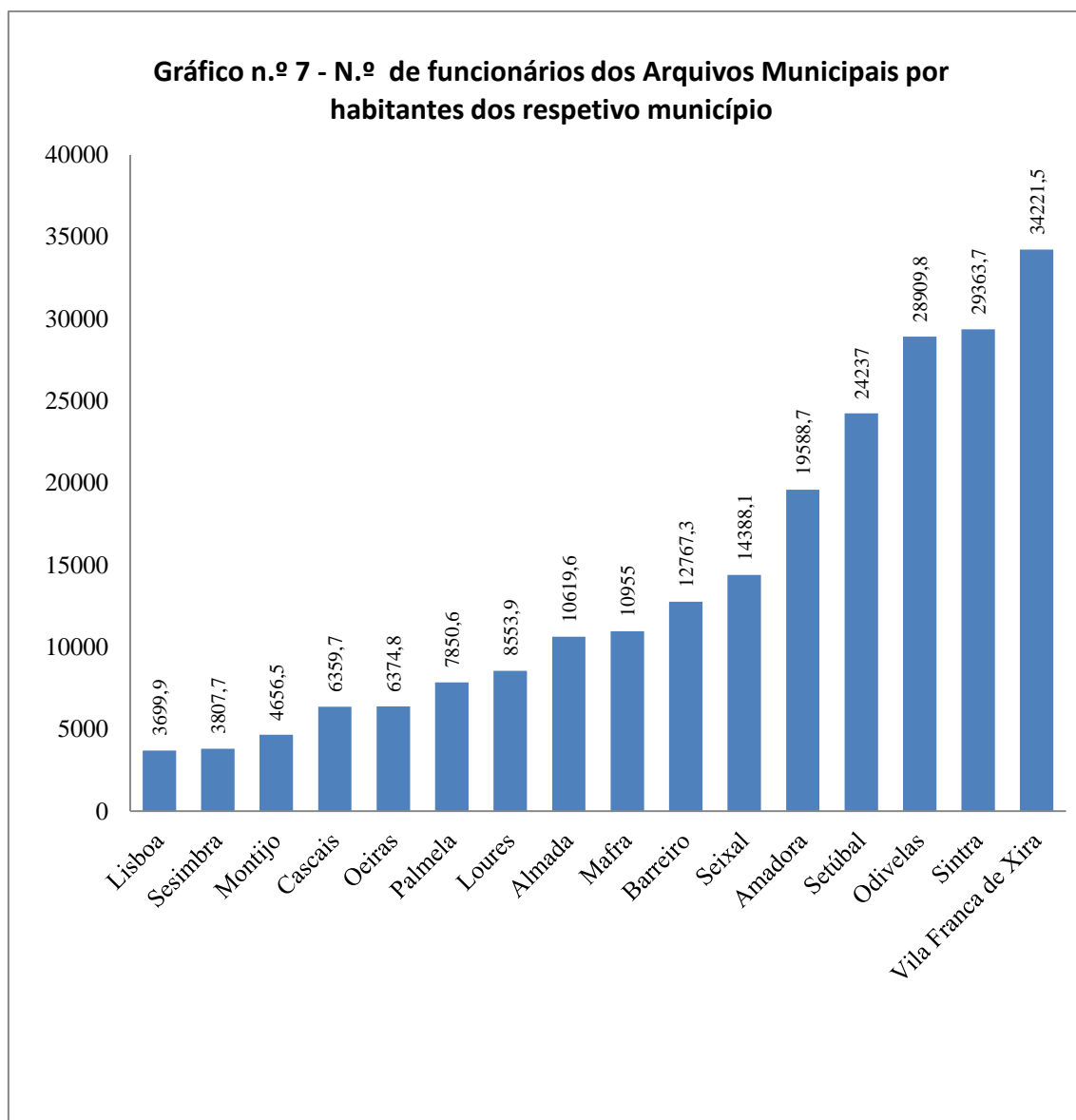


4. 2 Recursos humanos

O Arquivo Municipal com maior número de funcionários é o de Lisboa, que conta com 137 funcionários, a que se seguem o de Cascais, com 33; o de Oeiras, com 27 e o de Loures, com 24. Os arquivos com menos colaboradores são os de Mafra, com 7; o do Barreiro, com 6; os de Setúbal e Odivelas, com 5; e o de Vila Franca de Xira, com apenas 4.



A comparação do n.º de funcionários do Arquivo Municipal com o n.º de habitantes do respetivo município enfatiza algumas carências ao nível dos recursos humanos, que se fazem sentir mais fortemente na Amadora, em Setúbal, Odivelas e Sintra e sobretudo em Vila Franca de Xira, onde existe 1 funcionário para cada 34 221,5 habitantes.



No que concerne ao n.º de trabalhadores atualmente afetos à gestão dos Arquivos Municipais, constatamos a existência de 176 Técnicos Superiores, 116 Assistentes Técnicos e 37 Assistentes Operacionais, o que totaliza 329 funcionários ao serviço dos 16 Arquivos Municipais em análise, que se apresentam no quadro seguinte.

Tabela n.º 1 – Categorias e habilitações literárias dos funcionários dos Arquivos Municipais				
Habilitação literária	Técnicos Superiores	Assistentes Técnicos	Assistentes Operacionais	TOTAL
Doutoramento em Ciências da Documentação e Informação (Arquivo) ou equivalente	0	0	0	0
Outro Doutoramento	3	0	0	3
Mestrado em Ciências da Documentação e Informação (Arquivo) ou equivalente	9	1	0	10
Outro Mestrado	14	0	0	14
Pós-graduação em Ciências da Documentação e Informação (Arquivo) ou equivalente	40	3	0	43
Outra Pós-graduação	12	3	0	15
Licenciatura em Ciências da Documentação e Informação (Arquivo) ou equivalente	0	0	0	0
Outra Licenciatura	98	13	0	111
12.º ano	0	75	10	85
9.º ano	0	18	19	37
Outra	0	3	8	11
TOTAL	176	116	37	329

No que concerne aos Técnicos Superiores, 9 dispõem de mestrado em Ciências da Documentação e Informação (Arquivo) ou equivalente e 40 de pós-graduação na mesma área. Desta forma, a maioria é apenas detentora de uma licenciatura que não em Ciências da Documentação e Informação (Arquivo) ou equivalente. Refira-se que 15 dos Arquivos Municipais, ou seja, 93,8%, contam com Técnicos Superiores. Vila Franca de Xira constitui a única exceção, ainda que dois dos seus assistentes técnicos sejam licenciados.

Gráfico n.º 8 - Habilitações literárias dos Técnicos Superiores dos Arquivos Municipais

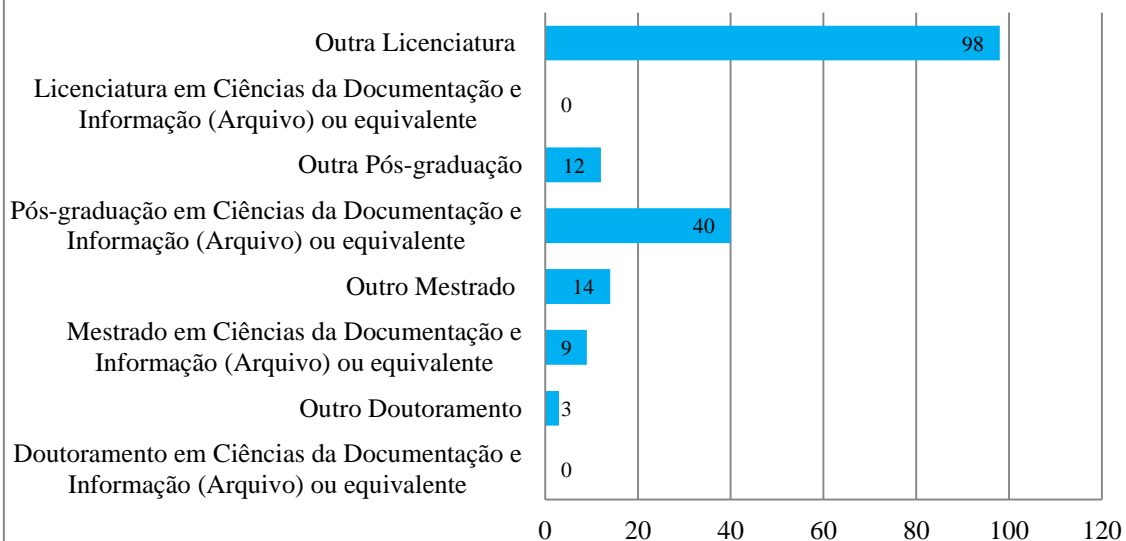
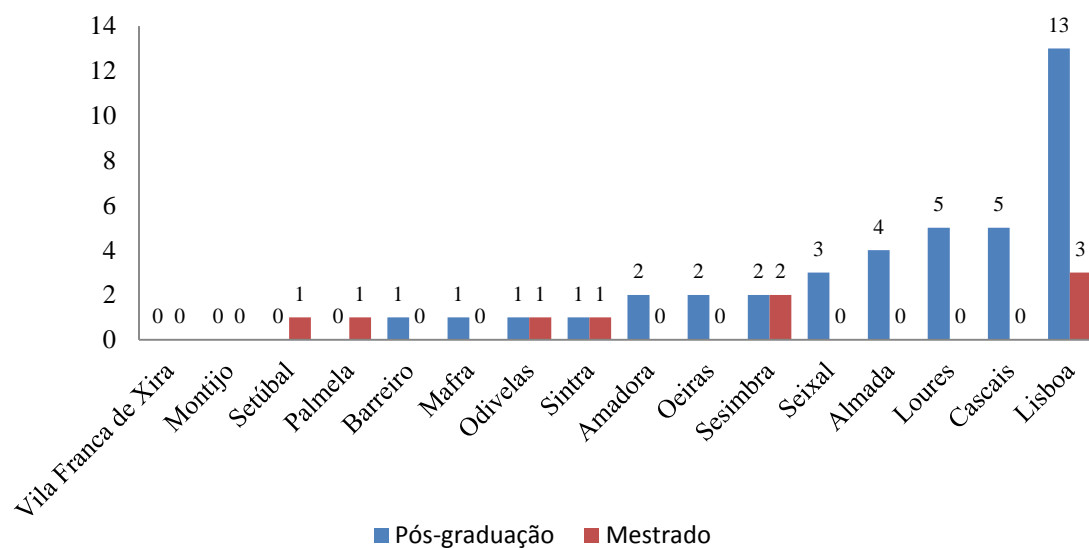
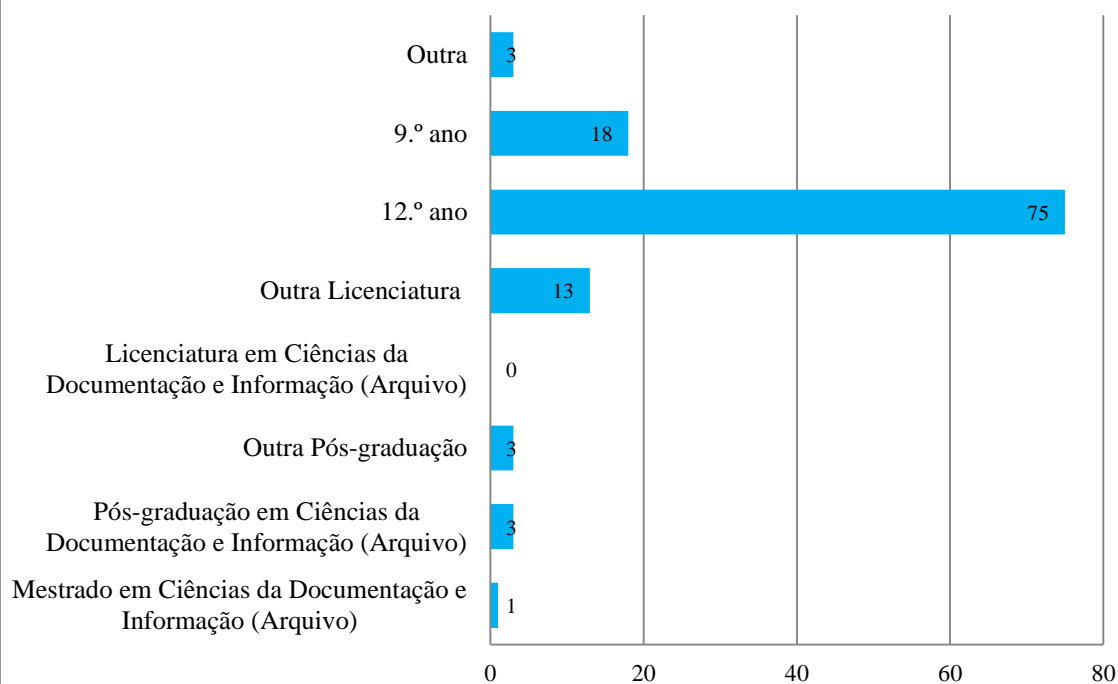


Gráfico n.º 9 - N.º de Técnicos Superiores dos Arquivos Municipais com mestrado e pós-graduação em Ciências da Documentação e Informação (Arquivo) ou equivalente



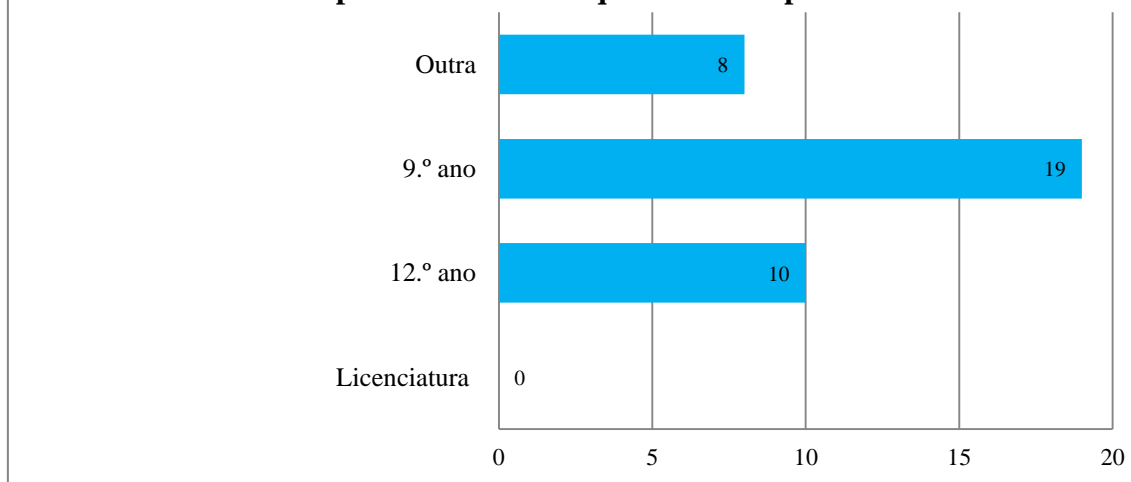
Entre os Assistentes Técnicos a habilitação mais usual é o 12.º ano de escolaridade. Note-se que 14 dos 16 respondentes, isto é 87,5%, dispõem de colaboradores desta categoria profissional.

Gráfico n.º 10 - Habilitações literárias dos Assistentes Técnicos dos Arquivos Municipais



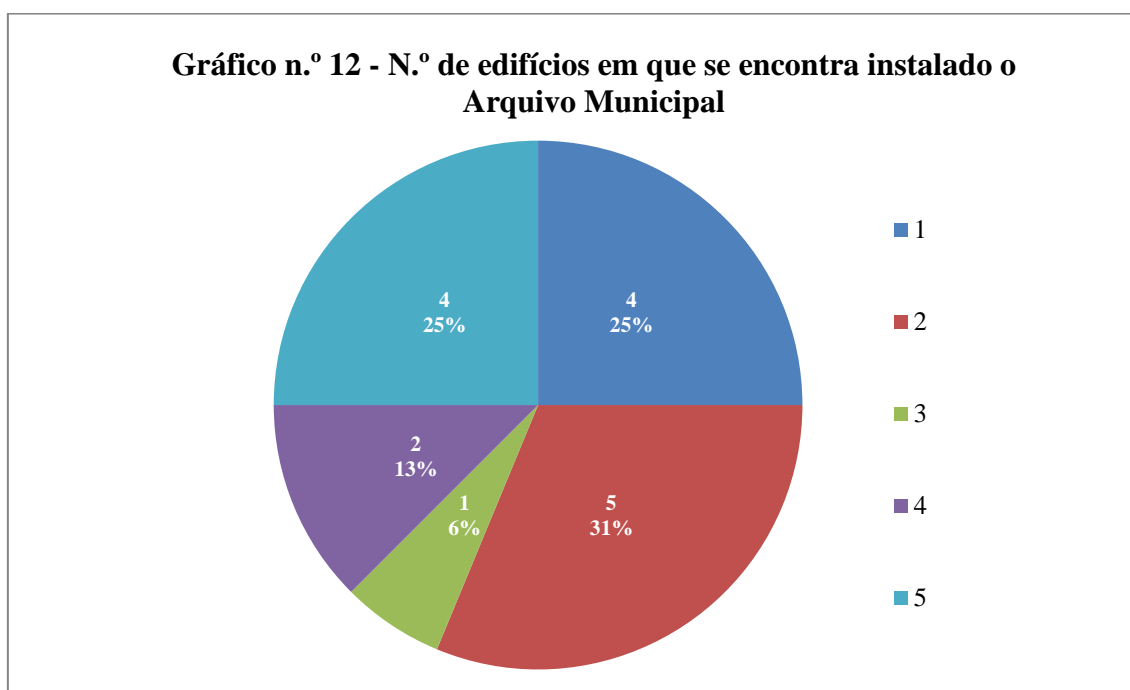
Refira-se, por fim, que a maioria dos assistentes operacionais em atividade nos Arquivos Municipais respondentes tem o 9.º ano como habilitação literária. Em 11 dos 16 Arquivos Municipais, o que corresponde a 68,8% dos respondentes, existem funcionários nesta categoria.

Gráfico n.º 11 - Habilitações literárias dos Assistentes Operacionais dos Arquivos Municipais



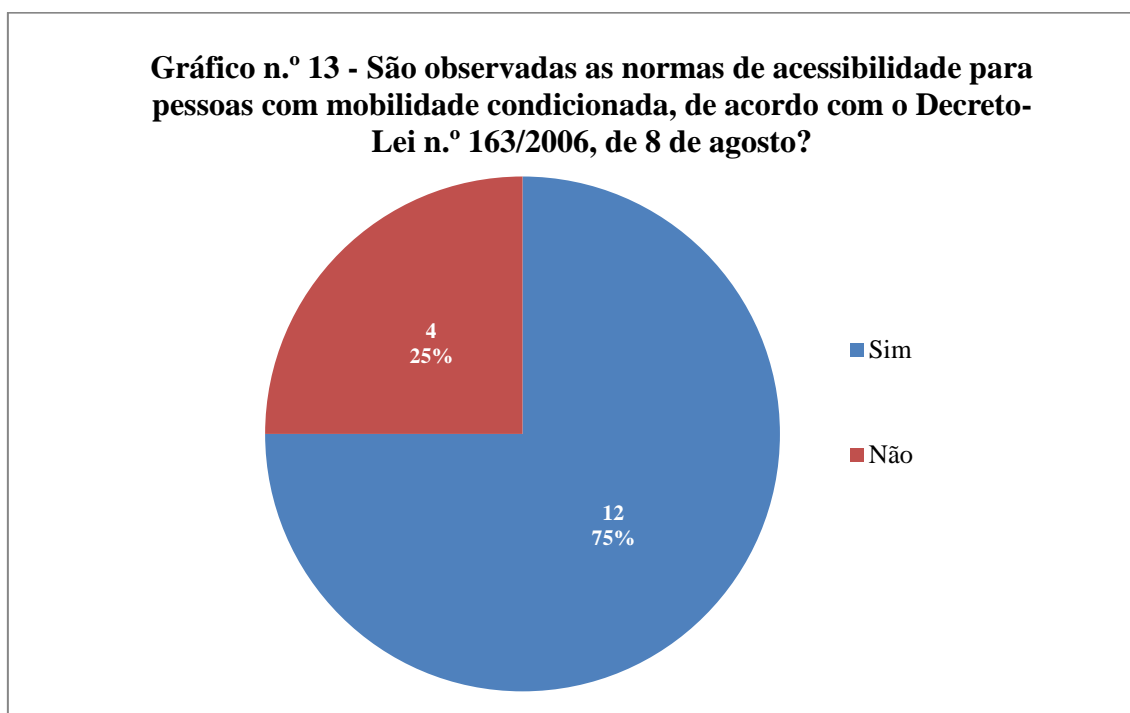
4. 3 Instalações e acervo

No que diz respeito a instalações, apurou-se que 5 dos Arquivos Municipais estão instalados em 2 edifícios, o que corresponde a 31% do universo em análise. Seguem-se, em termos de representação, os Arquivos que dispõem de 1 ou de 5 edifícios, que representam 50% dos respondentes. Denota-se, assim, uma tendência para a não centralização da documentação.



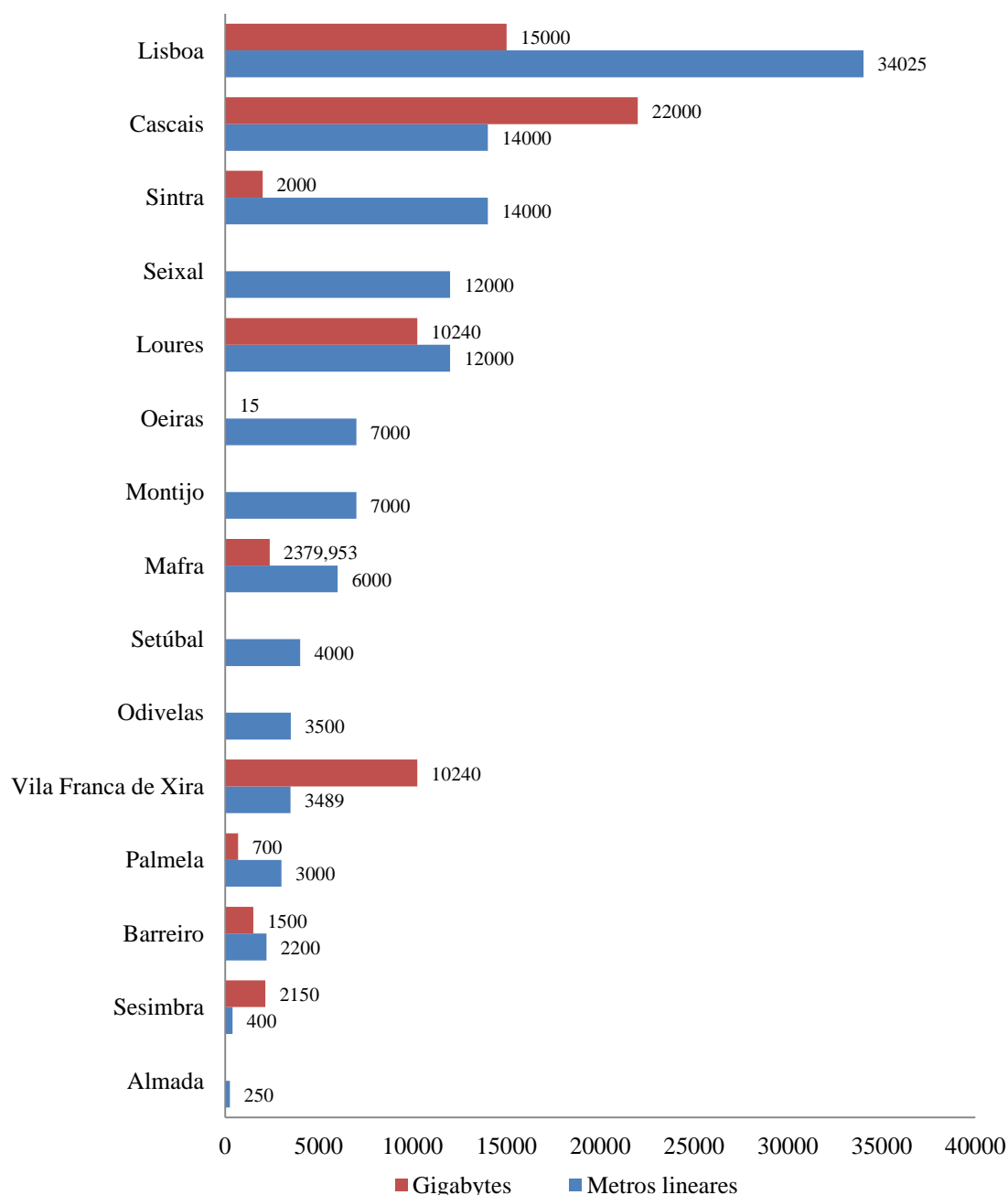
Entre os 16 respondentes, 75% cumpre as normas de acessibilidade para pessoas com mobilidade condicionada, o que atesta a necessidade de se proceder, ainda, a adaptações em 25% dos edifícios de arquivo. O Decreto-Lei n.º 163/2006, de 8 de agosto, que aprova o regime da acessibilidade aos edifícios e estabelecimentos que recebem público, via pública e edifícios habitacionais, visa garantir e assegurar os direitos das pessoas com necessidades especiais, isto é, as que se confrontam com barreiras ambientais, impeditivas de uma participação cívica ativa e integral, resultantes de fatores permanentes ou temporários, de deficiências de ordem intelectual, emocional, sensorial, física ou comunicacional. Entre estas destacam-se as pessoas com mobilidade condicionada, isto é, em cadeiras de rodas ou que não conseguem percorrer grandes distâncias; pessoas com dificuldades sensoriais, tais como cegos ou surdos, e ainda

aquelas que se apresentem transitoriamente condicionadas, caso das grávidas, das crianças e dos idosos.



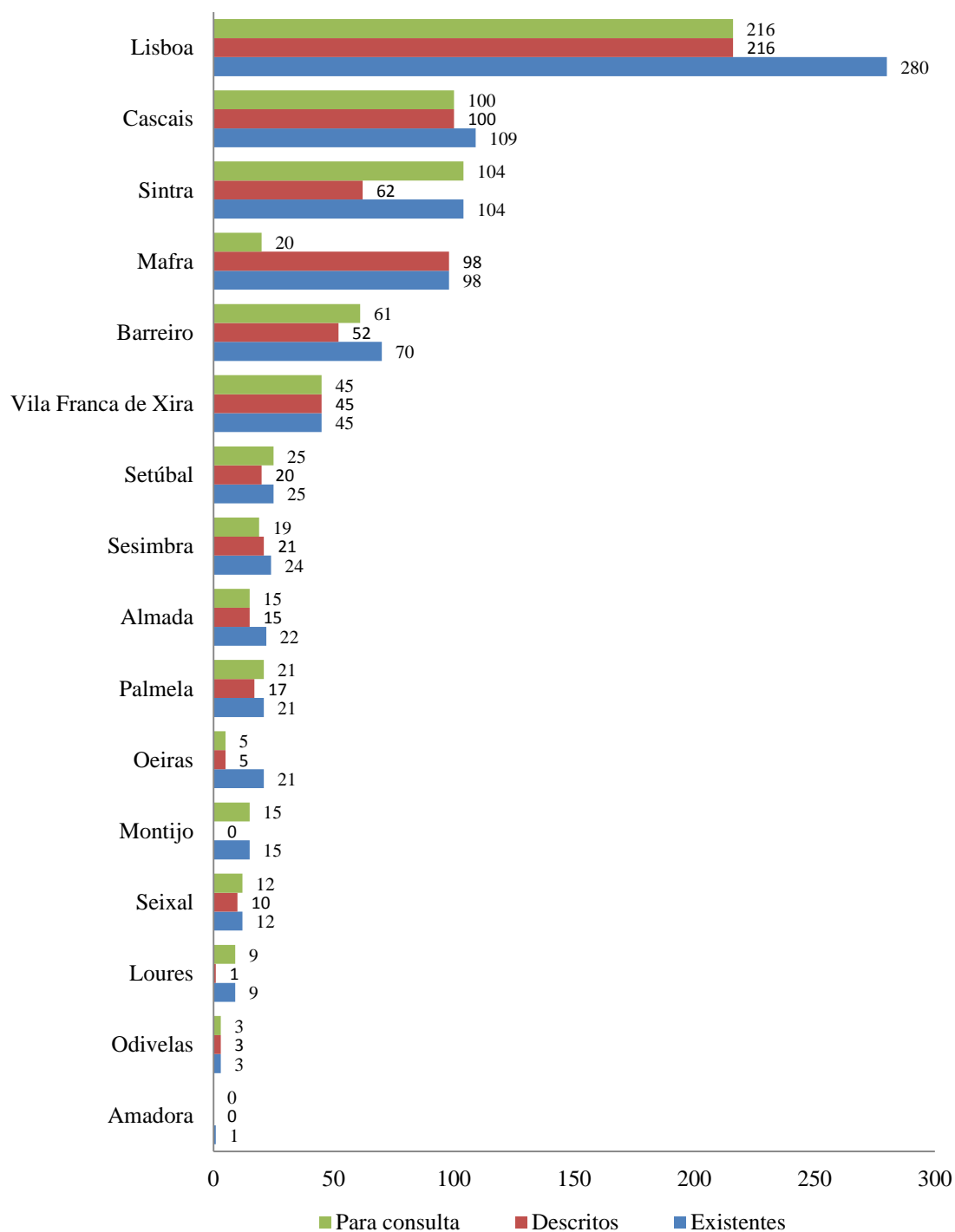
Apenas obtivemos 15 respostas, nem sempre completas, acerca da documentação a cargo dos Arquivos Municipais. O Município de Lisboa é, assim, o detentor do maior número de documentos físicos, que atingem 34 025 metros lineares, seguido dos de Cascais e de Sintra com 14 000 cada, e do Seixal e Loures com 12 000 metros lineares cada. Já Sesimbra e Almada afirmam dispor apenas de 400 e de 250 metros lineares, respetivamente. Estranhando as dimensões registadas nas respostas ao questionário, apurámos, entretanto, que, no caso deste último município, estão apenas contabilizados os documentos de conservação permanente. Note-se, por fim, no que concerne à documentação em suporte digital, que o Município de Cascais preserva 22 000 *gigabytes*, a que se segue o de Lisboa, com 15 000 e Loures e Vila Franca de Xira com 10 240. Ainda assim, alguns dos valores apresentados, nomeadamente os do Arquivo Municipal de Oeiras, dificilmente corresponderão à realidade global, como se constata no gráfico seguinte.

Gráfico n.º 14 - Dimensão da documentação dos Arquivos Municipais em suportes analógico (metros lineares) e digital (gigabytes)



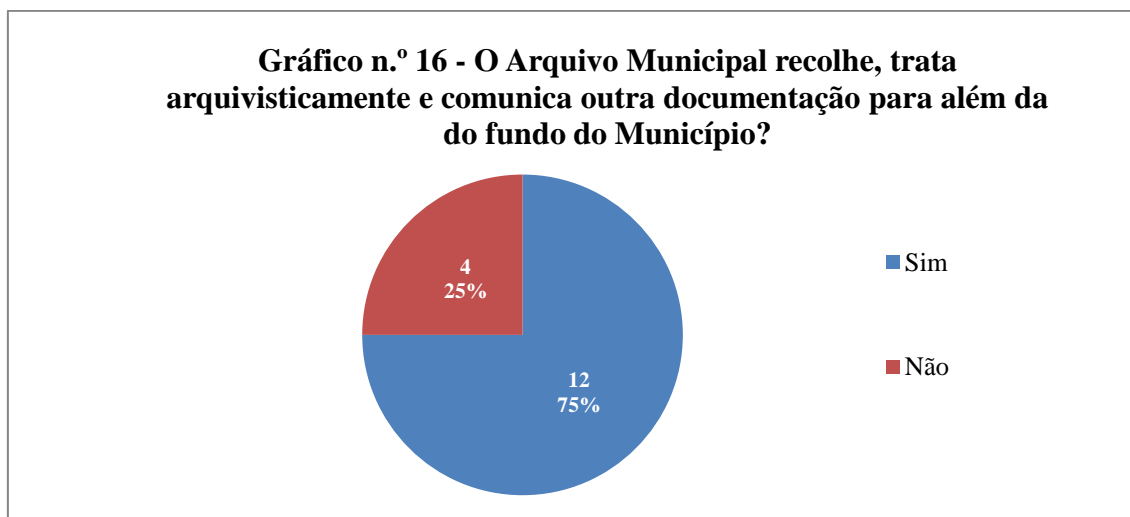
O Arquivo Municipal de Lisboa dispõe do maior número de fundos e coleções, mais concretamente 280, ainda que 64 não estejam disponíveis para consulta. Já o Arquivo Municipal da Amadora é, entre os respondentes, o que menos fundos e coleções administra, pois apenas se responsabiliza pela documentação produzida e recebida pela Câmara Municipal.

Gráfico n.º 15 - N.º de fundos e coleções existentes, descritos e disponíveis para consulta no Arquivo Municipal

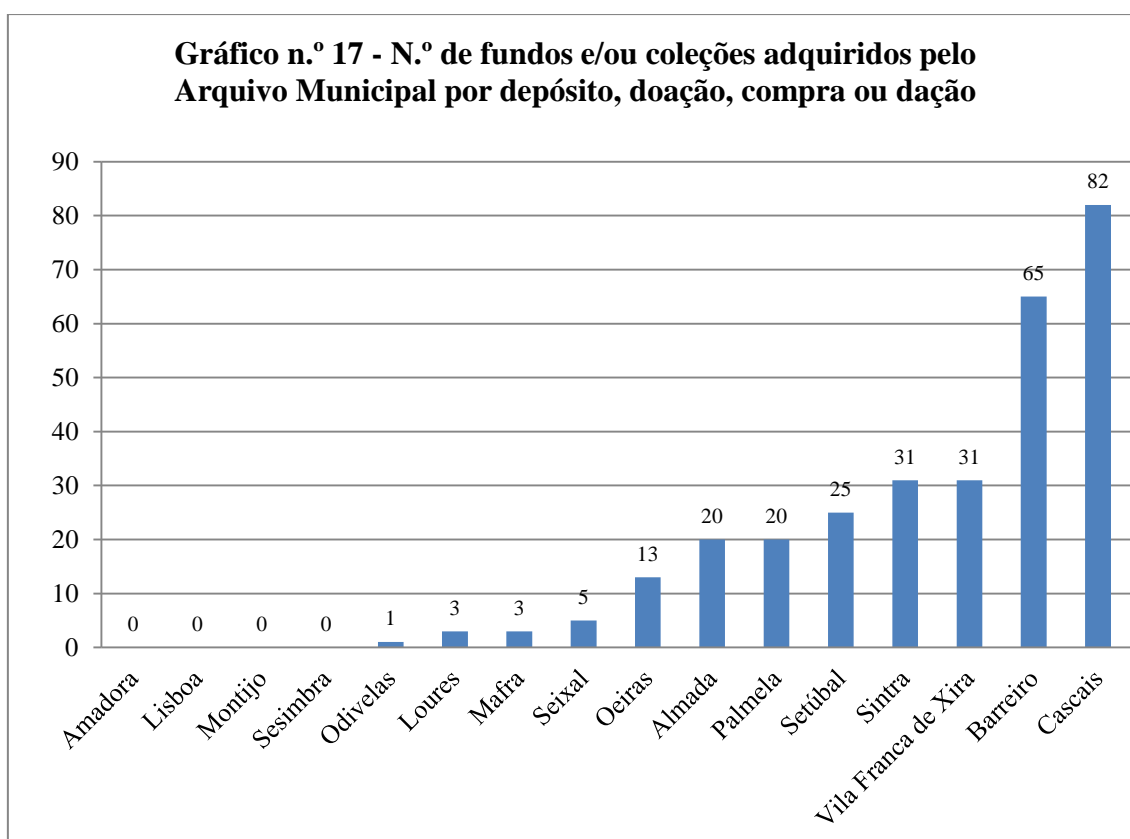


Apesar de 75% dos Arquivos declararem recolher, tratar arquivisticamente e comunicar documentação para além da do fundo da Câmara Municipal, 4 municípios afirmam não seguir esta política. Desta forma, para além da Amadora, cuja realidade se representou no penúltimo gráfico, também Lisboa, Montijo e Sesimbra declaram não o fazer, não

obstante o elevado número de fundos que administram. Refira-se, por fim, que 11 respondentes receberam documentação por depósito e por doação, 8 por compra e 1 por dação.

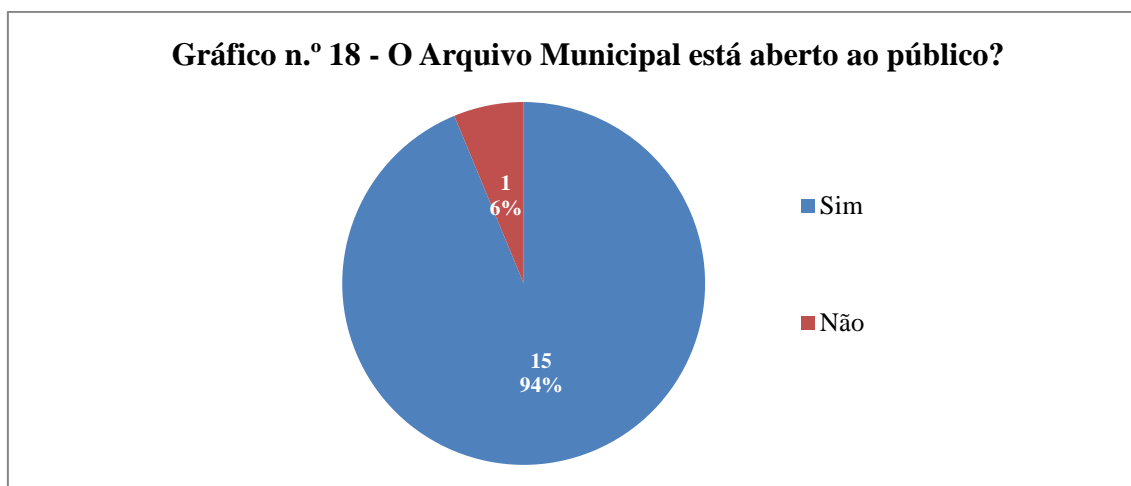


O Arquivo Municipal que mais fundos e coleções tem adquirido por depósito, doação, compra ou dação é o de Cascais, com 82 entradas, a que se seguem os do Barreiro, de Sintra e de Vila Franca de Xira.

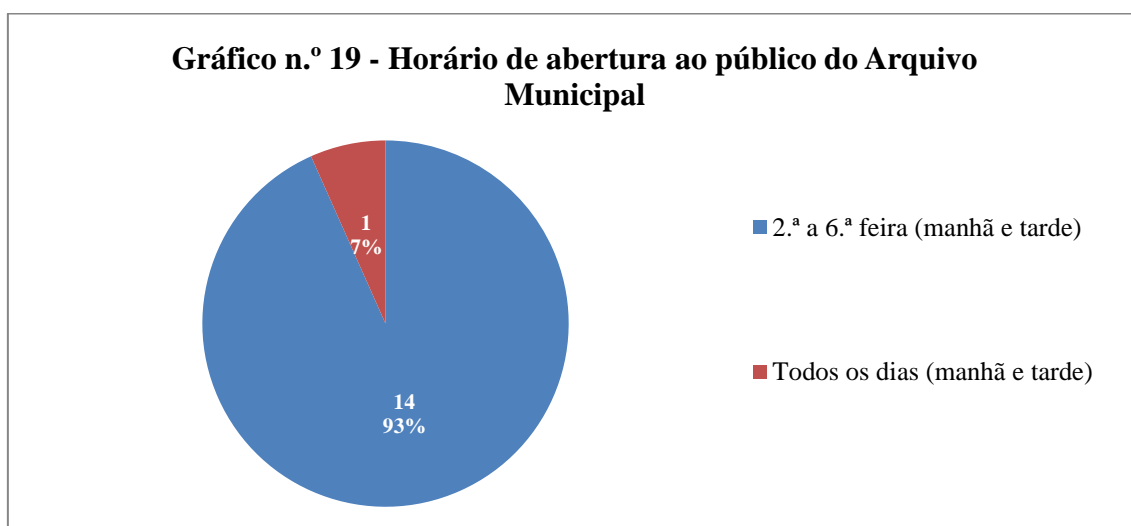


4. 4 Acesso à documentação

A quase totalidade dos Arquivos Municipais respondentes, mais concretamente 94%, está aberta ao público. Apenas o Município da Amadora não dispõe desta mais-valia.

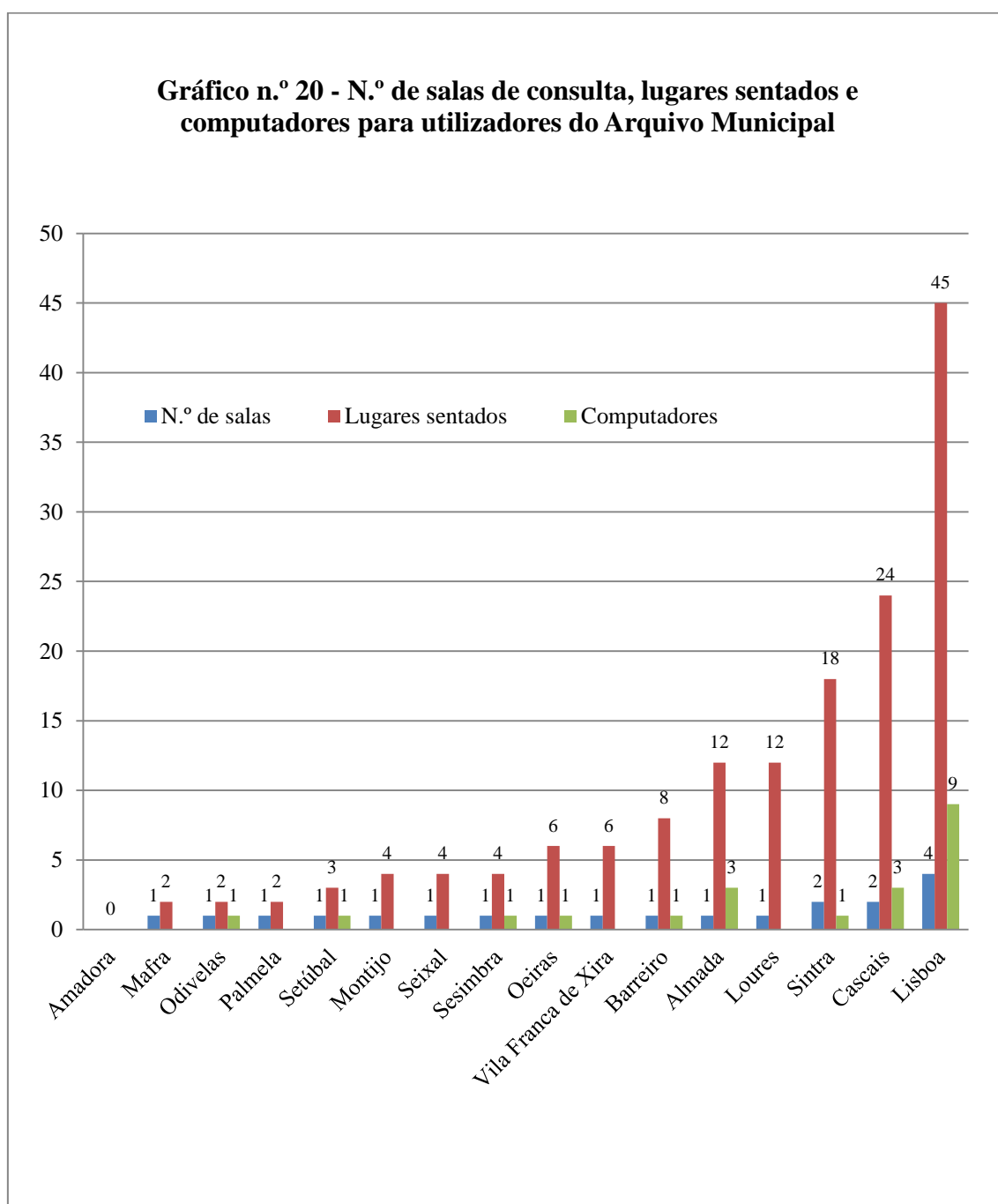


Todos os Arquivos Municipais abertos ao público funcionam de segunda a sexta-feira, de manhã e de tarde. Somente o Município de Cascais estende a abertura para visitação de exposições e outros eventos aos sábados, domingos e feriados, com exceção dos dias 1 de janeiro, domingo de Páscoa, 1 de maio e 25 de dezembro.

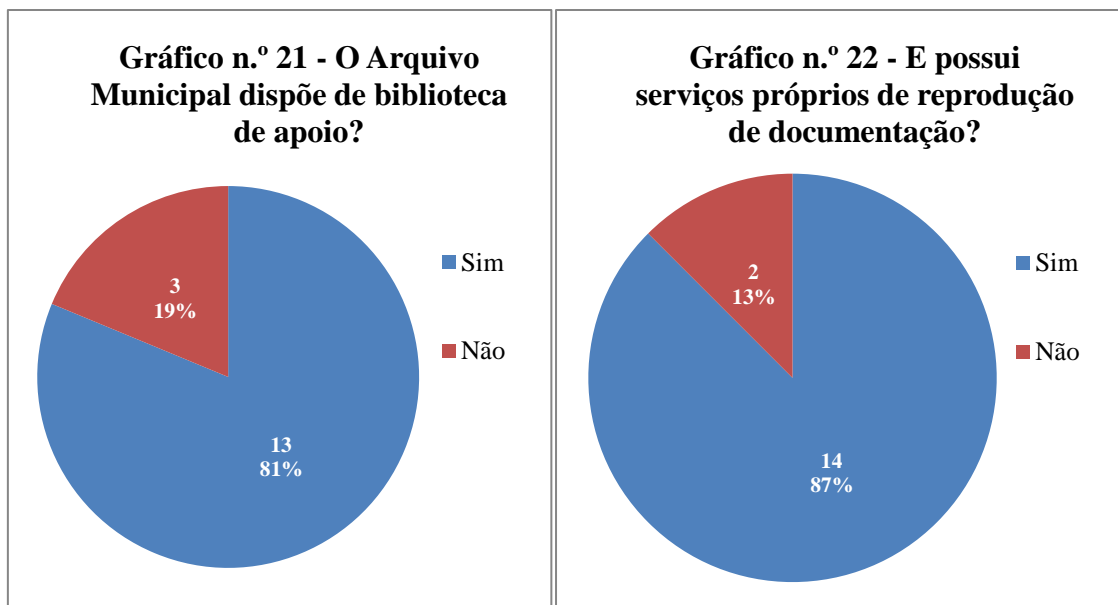


A quase totalidade dos municípios conta com uma sala de consulta, existindo, no entanto, 4 salas em Lisboa e 2 salas em Cascais e em Sintra, o que se traduz num maior número de lugares sentados. A área total consagrada à consulta pelos respondentes é,

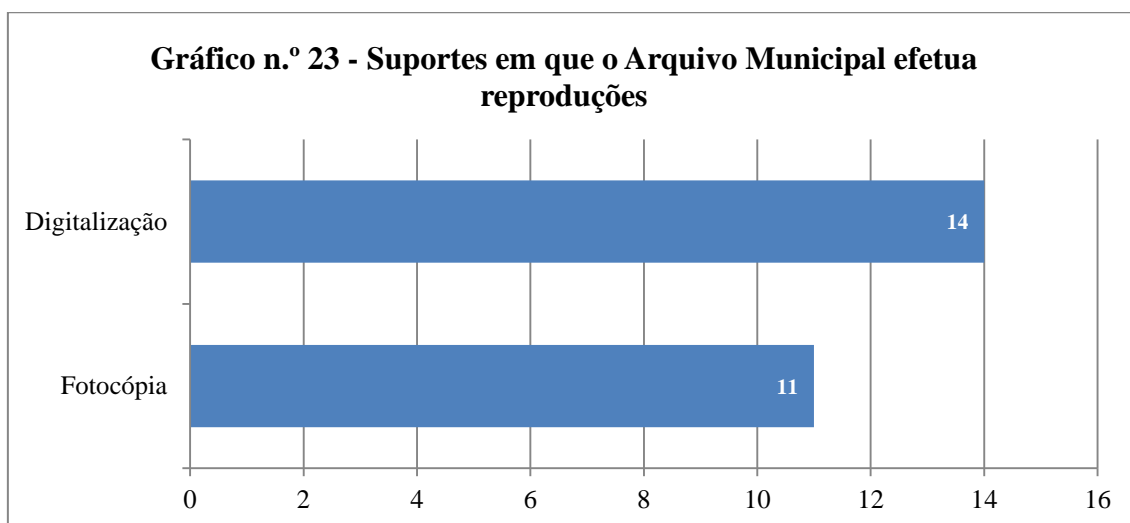
assim, de acordo com as respostas fornecidas, de 678 metros quadrados. Note-se, por fim, que 6 municípios não dispõem de computadores de apoio à pesquisa.



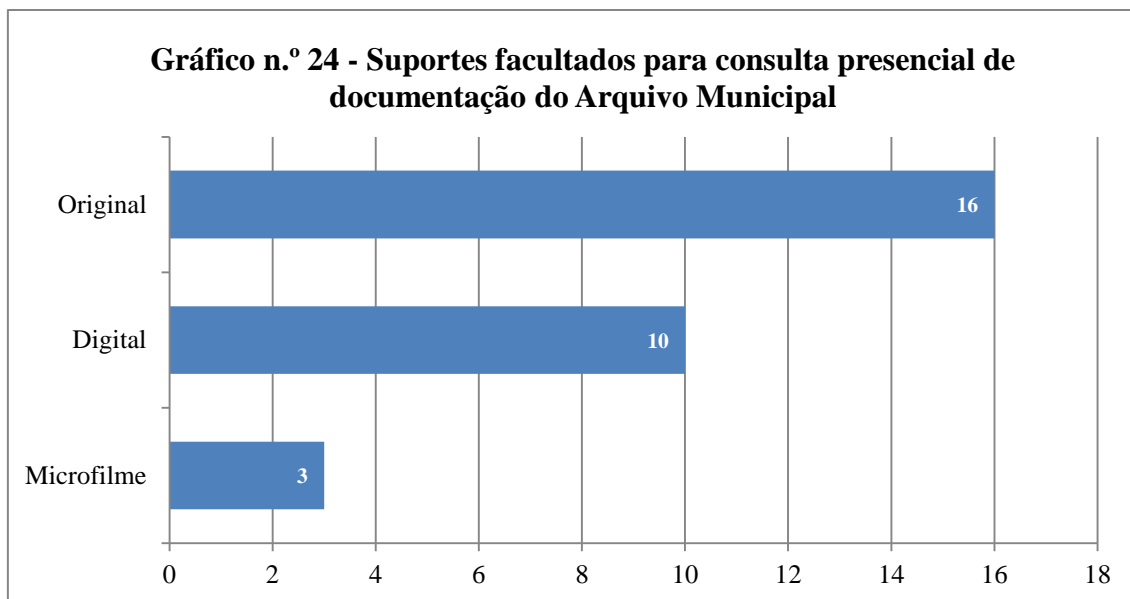
Dos 16 respondentes, apenas 3 não dispõem de biblioteca de apoio: Amadora, Odivelas e Palmela. Já no que concerne a serviços próprios de reprodução de documentação apenas Oeiras e Sintra não dispõem desta mais-valia.



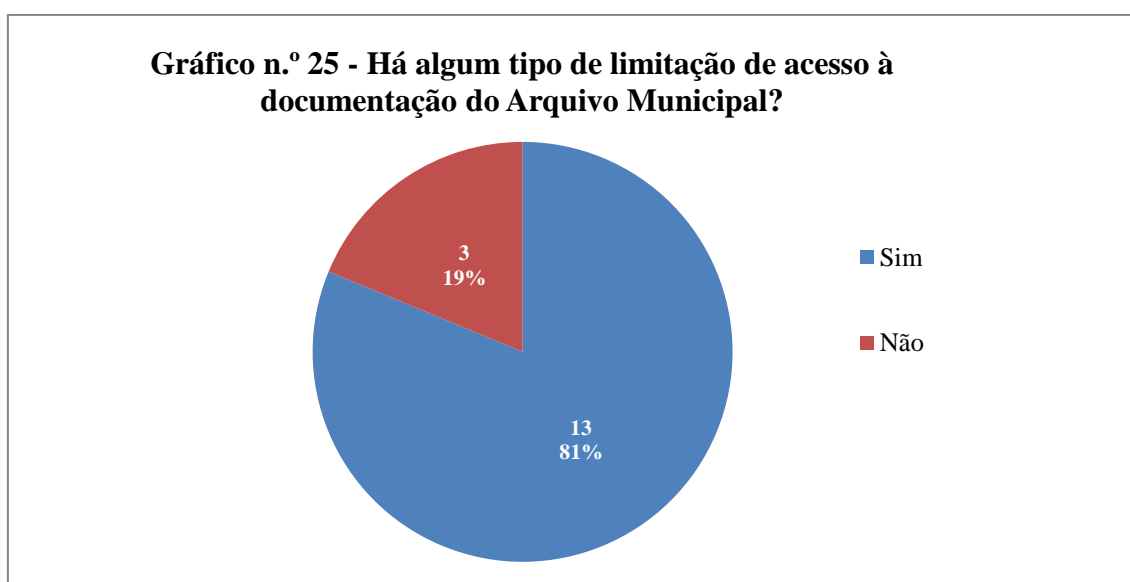
Curiosamente, entre os 14 Arquivos Municipais em análise a forma de reprodução mais comum tende a ser a digitalização e não a fotocópia. Note-se, neste contexto, que Lisboa, Mafra e Sesimbra registam apenas fornecer cópias em suporte digital.



Os 16 Arquivos Municipais respondentes facultam a consulta da documentação no suporte original. Entre estes, 10 disponibilizam igualmente consultas em suporte digital e 3 em microfilme.

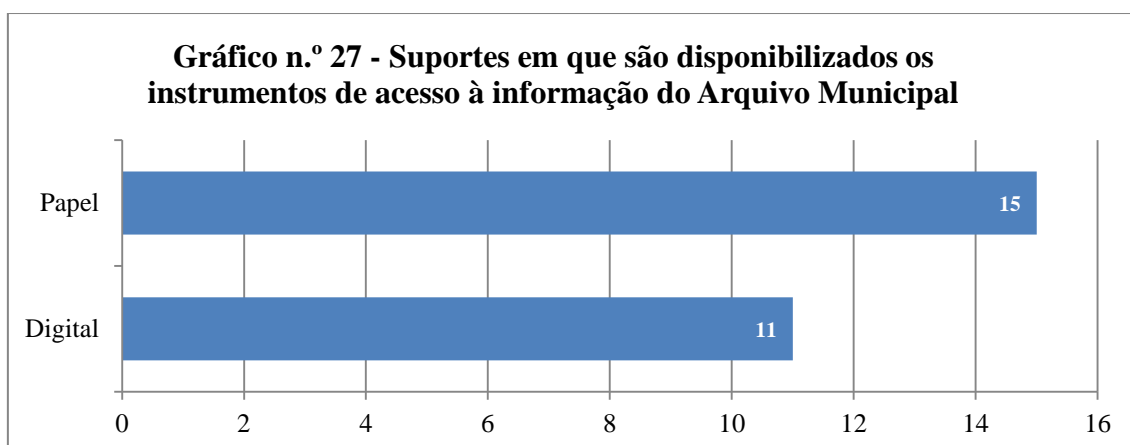
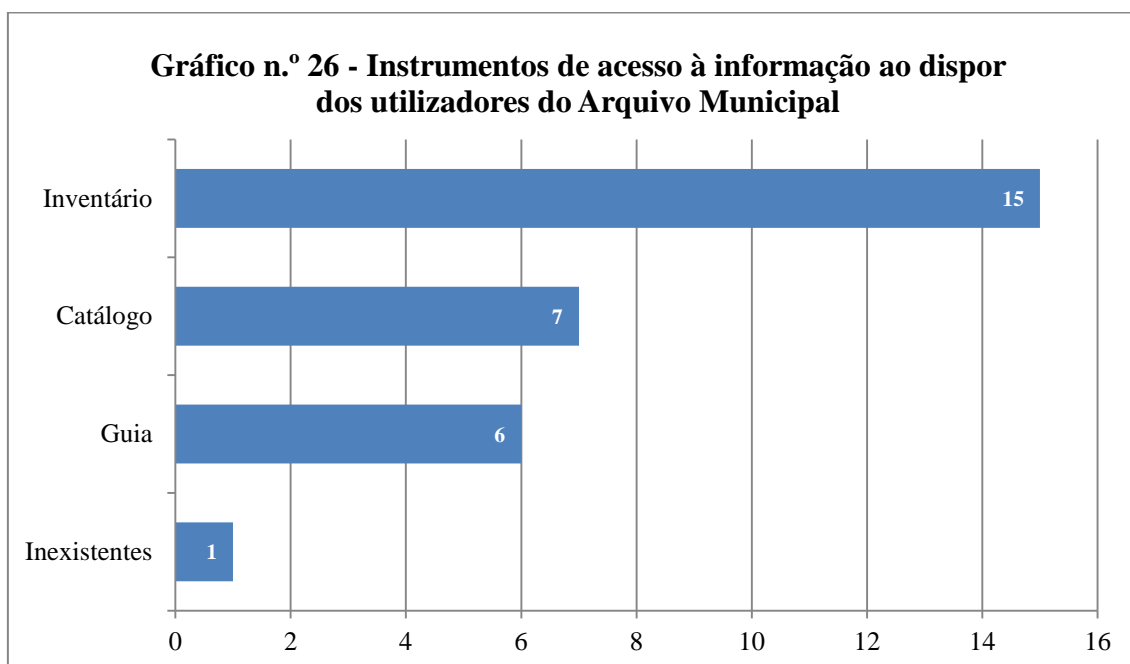


Os Arquivos Municipais da Amadora, de Palmela e de Sesimbra registam não haver limitação de acesso à documentação. Já os restantes justificam essa necessidade por questões como as do estado de conservação, da salvaguarda e da integridade, da confidencialidade, dos direitos de autor e direitos conexos e da proteção dos dados pessoais.



Entre os instrumentos de acesso à informação disponibilizados destacam-se os inventários, existentes em 93,8% dos municípios, a que se seguem os catálogos, presentes em 43,8% dos Arquivos e os guias, que atingem 37,5% do universo em

análise. Tendem a ser sobretudo disponibilizados em papel, ainda que 68,8% dos respondentes os facultem em suporte digital.

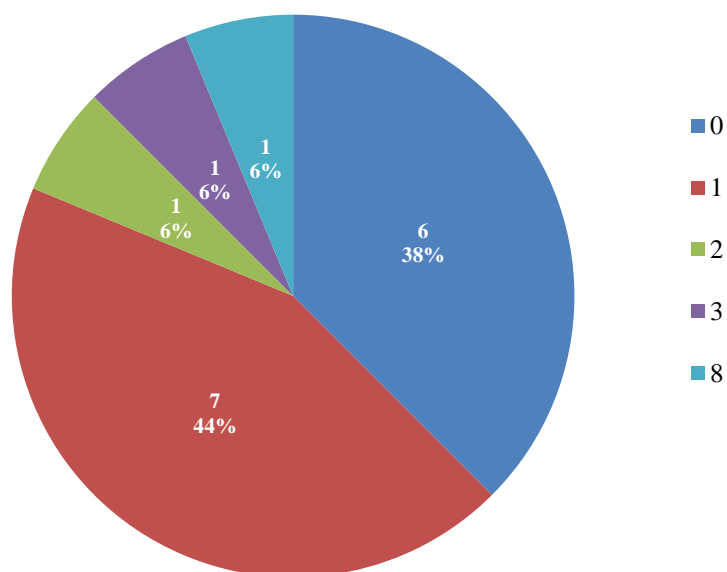


A recolha de informações sobre utilizadores externos e internos presenciais e não presenciais em 2016 revelou-se pouco proveitosa para efeitos estatísticos, uma vez que muitos dos Arquivos Municipais não nos facultaram esses dados, o que talvez denote que não os considerem suficientemente relevantes e por isso não os registam. Desta forma, apenas anotaremos que a maior preocupação em termos de recolha parece ser o número de utilizadores externos presenciais, que foram contabilizados em todos os municípios respondentes, com exceção do da Amadora, que, como se registou, não dispõe de consulta pública.

Tabela n.º 2 – N.º de utilizadores dos Arquivos Municipais (2016)				
Município	Utilizadores externos presenciais	Utilizadores internos presenciais	Utilizadores externos não presenciais	Utilizadores internos não presenciais
Lisboa	8 778	497	149 968	2 761
Cascais	1 556	4 251	3 838	6 927
Sintra	961	957	-	-
Loures	863	164	-	4 128
Almada	783	-	-	-
Seixal	737	1 270	-	-
Setúbal	589	-	-	-
Oeiras	140	5	200	-
Sesimbra	97	15	10	80
Barreiro	76	67	25	3 342
Vila Franca de Xira	40	31	24	3 218
Montijo	17	165	11	1 726
Palmela	12	8	-	72
Mafra	8	-	1 125	1 709
Odivelas	3	272	1	1 710
Amadora	0	-	-	505

No que diz respeito ao tempo médio de resposta para fornecimento de documentação para consulta presencial, 44% dos municípios necessita de apenas de 1 dia para o efeito. Note-se, ainda, que 38% dos Arquivos Municipais fornece a documentação no próprio dia. Os restantes Arquivos necessitam de 2, 3 ou 8 dias para a satisfação do pedido.

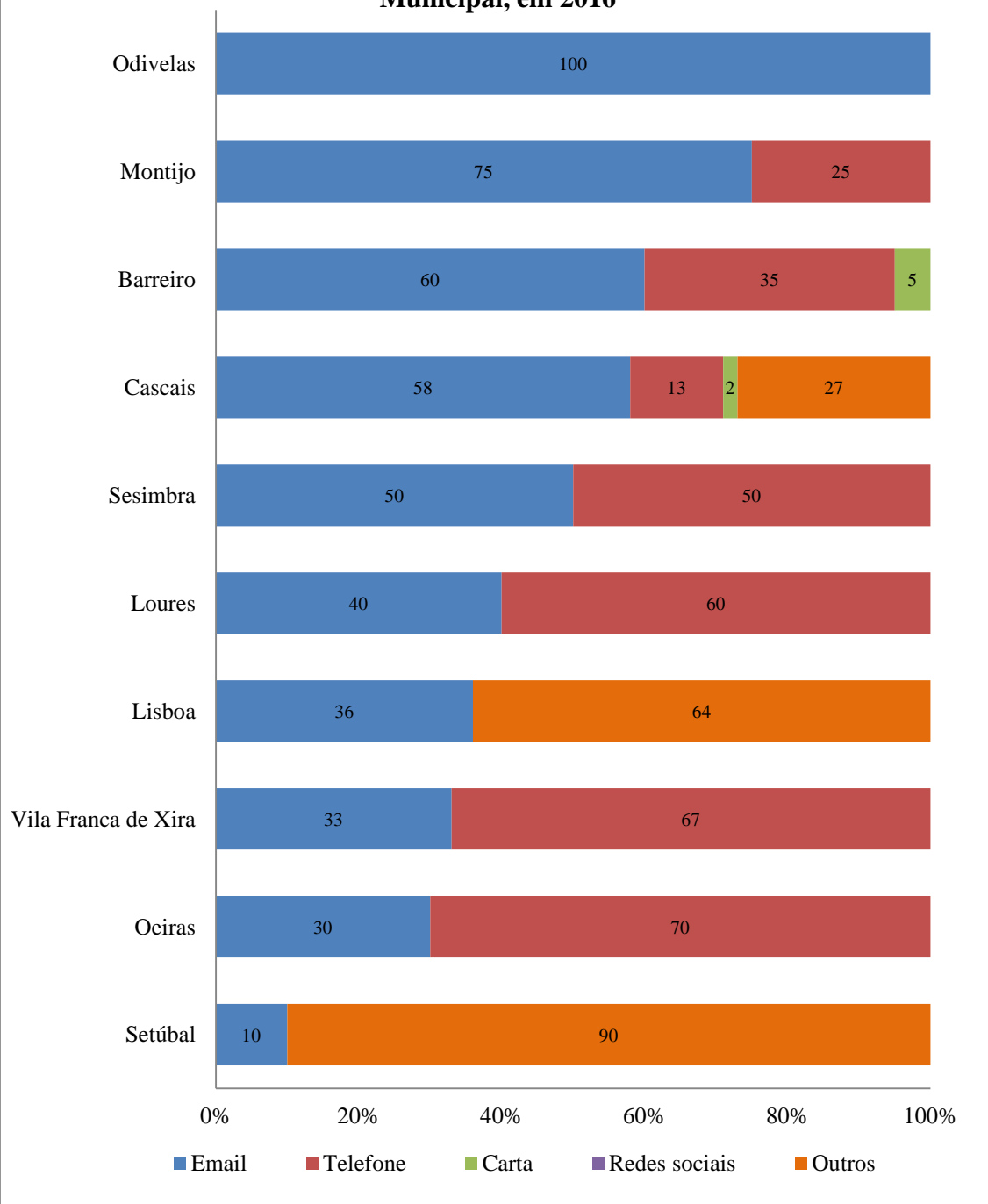
Gráfico n.º 28 - Tempo médio de resposta do Arquivo Municipal, em dias, para fornecimento de documentação para consulta presencial, em 2016



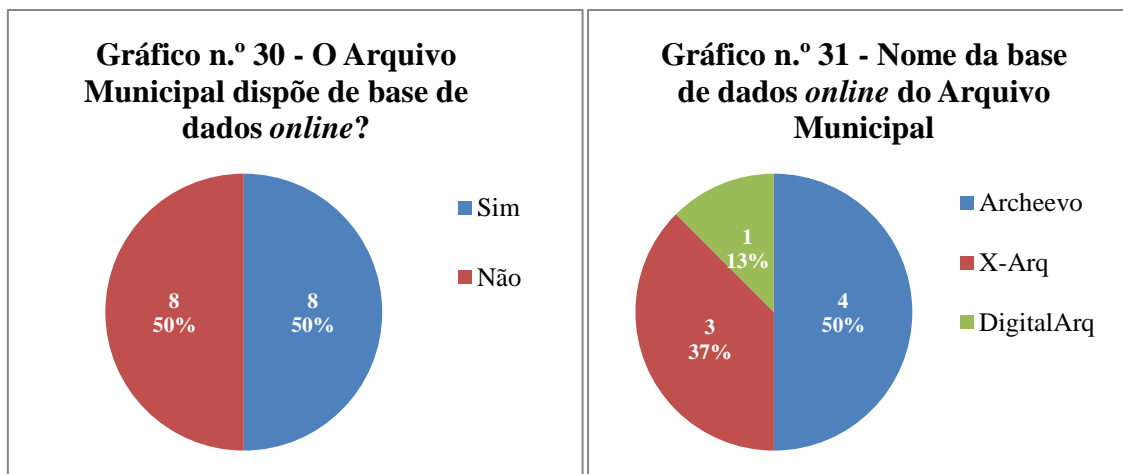
Apenas 10 municípios nos deram a conhecer os meios de comunicação utilizados para pedidos de consulta não presencial por utilizadores externos, em 2016. Sendo evidente a crescente relevância do correio eletrónico, que atingiu, por exemplo, 100% dos pedidos no Arquivo Municipal de Odivelas e 75% no Montijo, há ainda que reter a importância do telefone, que representou, por exemplo, 70% e 67% dos pedidos recebidos pelos Arquivos Municipais de Oeiras e de Vila Franca de Xira, respetivamente.

Refira-se, por fim, que o Arquivo Municipal de Setúbal associou 90% dos pedidos a “Outros”, uma vez que estes lhe chegam sobretudo através do sistema de gestão documental, nomeadamente por requerimento. O mesmo sucede em Cascais, com 27% de pedidos rececionados por esta via. Já em Lisboa, 64% dos pedidos foram recebidos através do *site*. Nenhum município registou a receção de pedidos por intermédio das redes sociais.

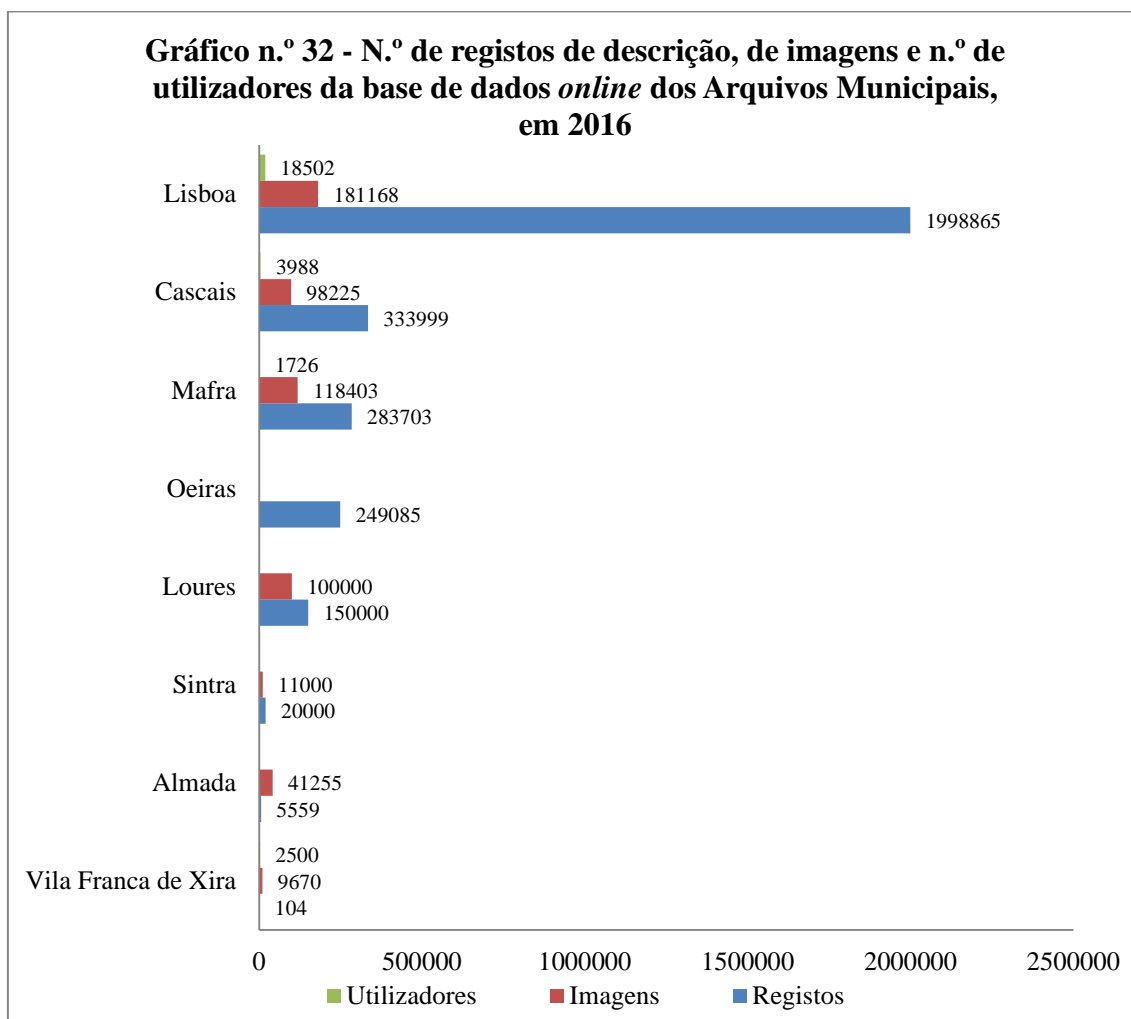
Gráfico n.º 29 - Meios de comunicação utilizados para pedidos de consulta não presencial por utilizadores externos do Arquivo Municipal, em 2016



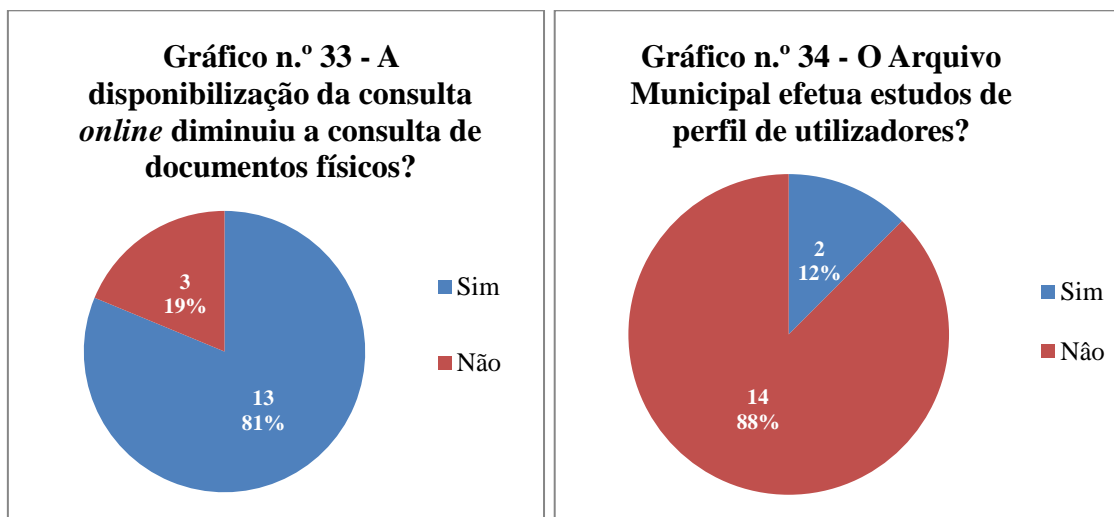
Entre os 16 Arquivos Municipais respondentes, 50% dispõe de base de dados para consulta *online*. Entre estas destacam-se o *Archeevo*, presente em Almada, Mafra, Sintra e Vila Franca de Xira. Já o *X-Arq* está em utilização em Cascais, Lisboa e Oeiras, enquanto Loures faculta ao público o *DigitalArq*.



Entre os detentores de bases de dados *online*, o Arquivo Municipal de Lisboa é o que mais utilizadores dispõe e registos e imagens disponibiliza, seguido dos de Cascais e de Mafra. Note-se que a maior incidência de consulta dos documentos pelos utilizadores externos e internos são os processos de obra, seguidos das fotografias e das atas.

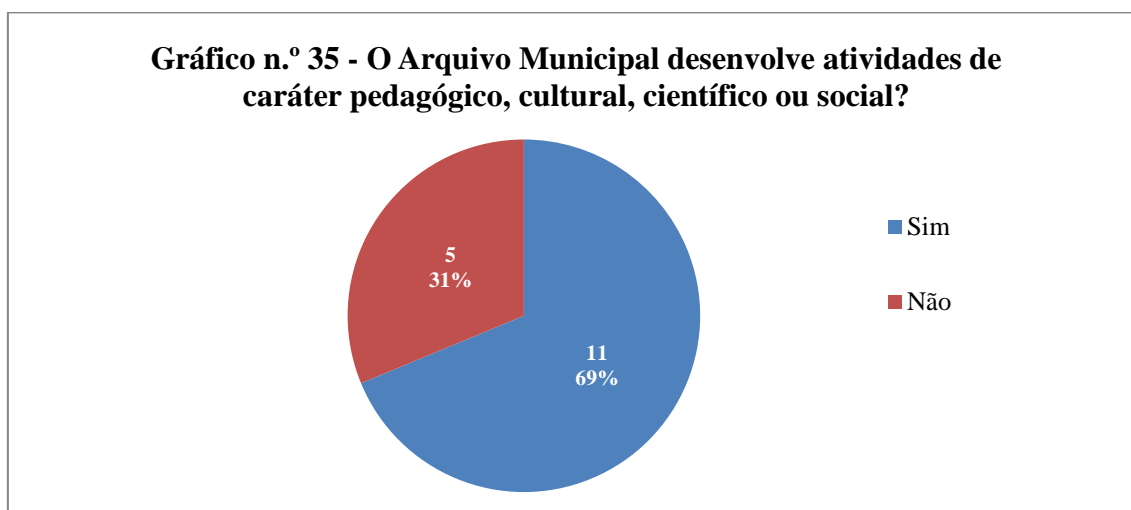


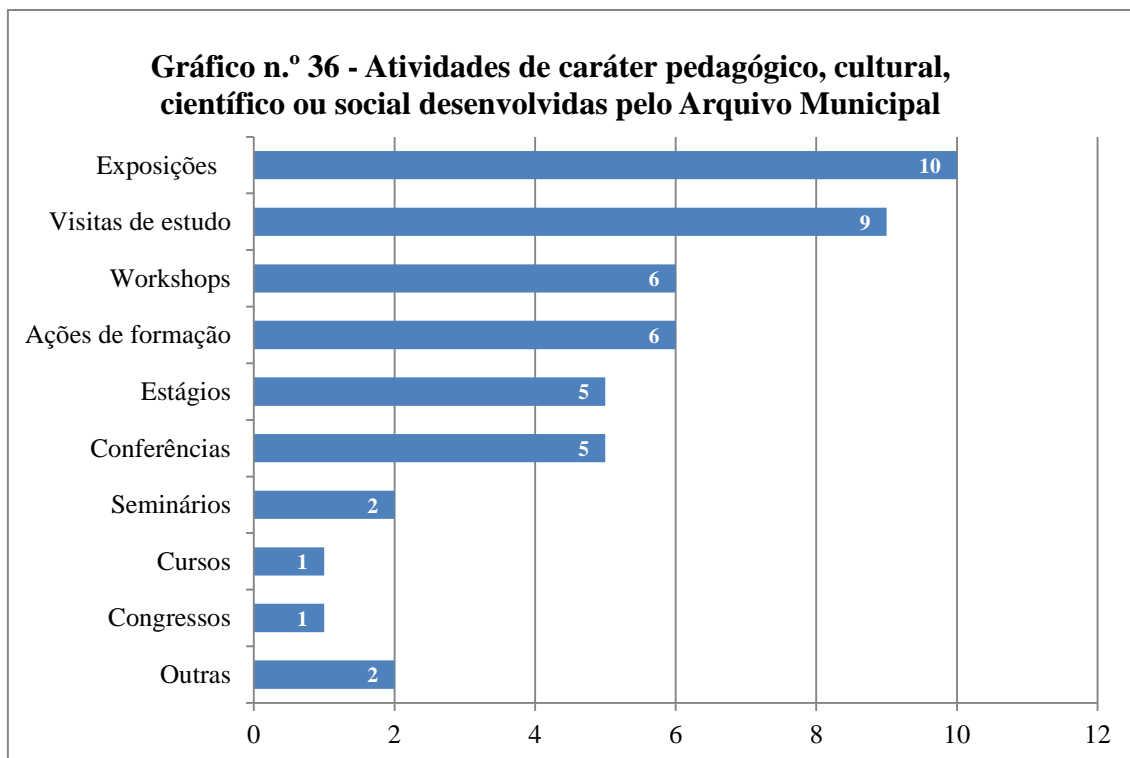
Com exceção dos Arquivos Municipais do Montijo, de Palmela e de Sesimbra, todos os respondentes consideram que a disponibilização *online* diminuiu a consulta de documentos físicos. Ainda assim, apenas 2 municípios efetuam estudos de perfil de utilizadores, que consideramos fundamentais para aferir as suas necessidades e eventualmente reequacionar as prioridades do Arquivo em função da satisfação das mesmas.



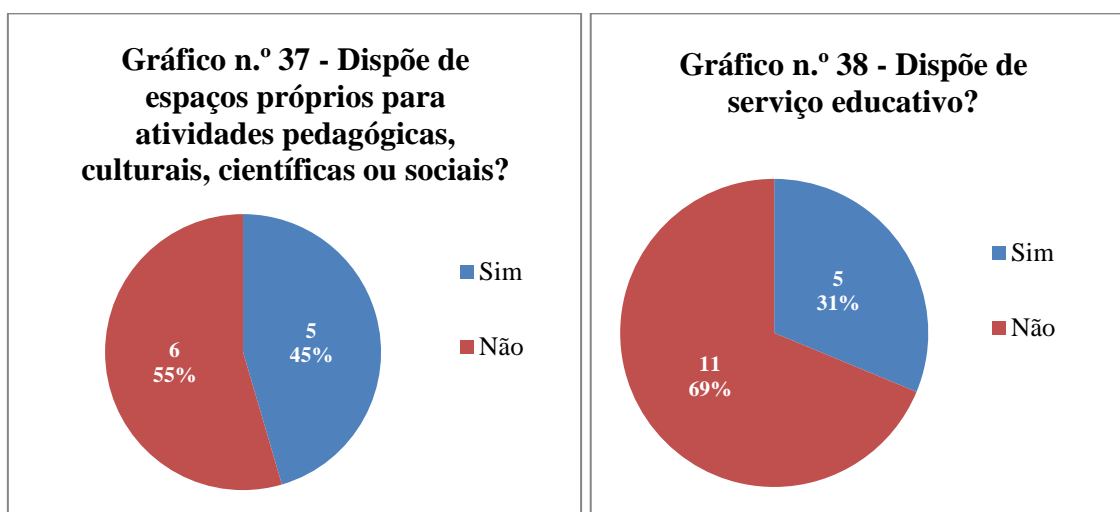
4. 5 Atividades de carácter pedagógico, cultural, científico ou social

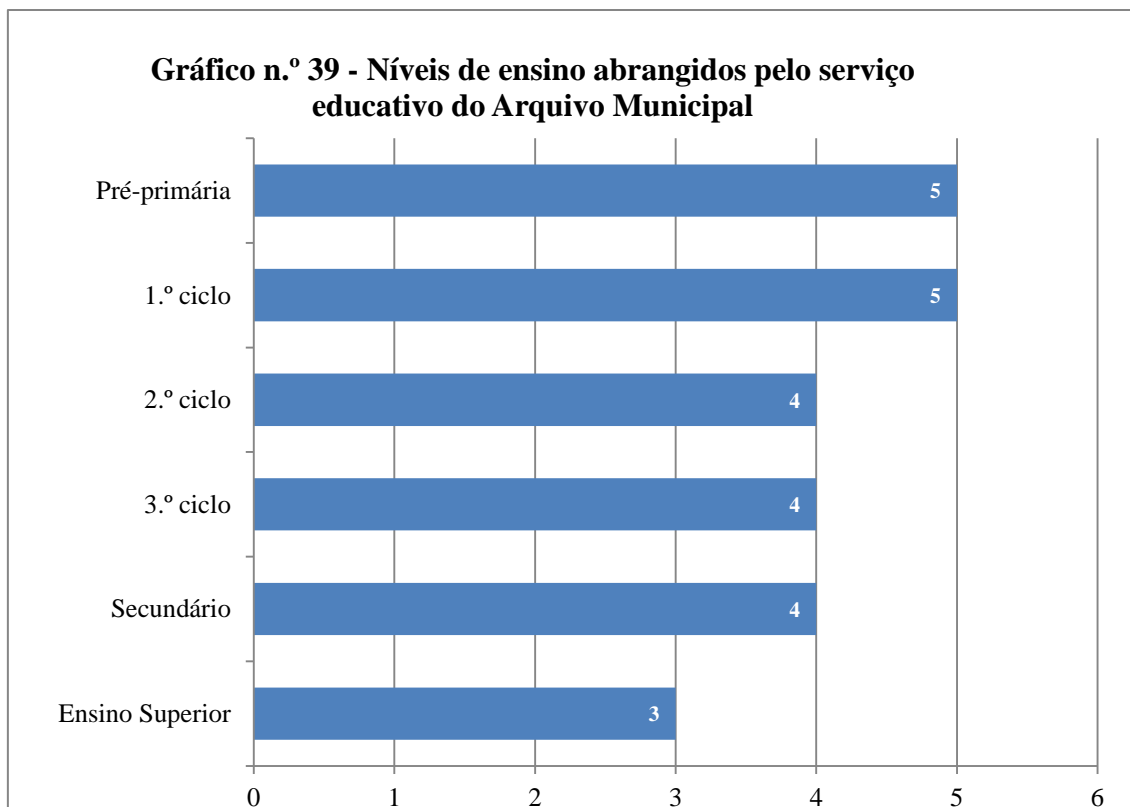
Entre os 16 respondentes, 69% desenvolve atividades de carácter pedagógico, cultural, científico ou social, entre as quais se destacam as exposições, as visitas de estudo, os *wokshops* e as ações de formação. Note-se que em “Outras” consta a participação em publicações periódicas de âmbito cultural e atividades lúdicas no âmbito de exposições.



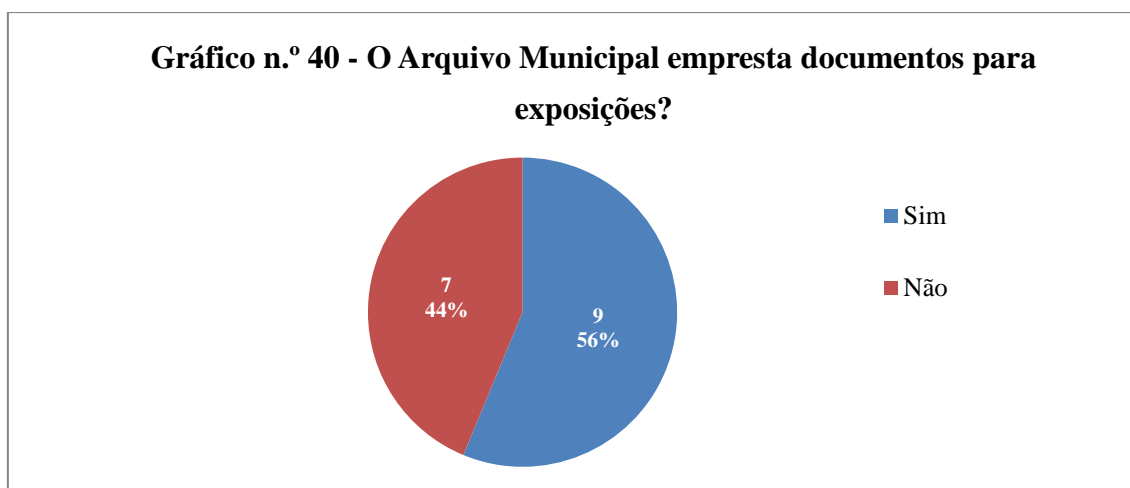


Não obstante a relevância de muitas das atividades desenvolvidas, dos 11 Arquivos Municipais respondentes 55% não dispõe de espaços próprios para o efeito. Note-se também que 69% não conta com Serviço Educativo. Todos os municípios que dispõem desta mais-valia servem a pré-primária e o 1.º ciclo. Entre estes, 4 abrangem também os 2.º e 3.º ciclos e o ensino secundário e 3 alcançam o ensino superior. Note-se, por fim, que 1 Arquivo Municipal desenvolve igualmente atividades para o público senior. Ainda que todos possuam representação *online*, somente 3 municípios possuem espaço próprio para este Serviço.





Apenas 9 dos 16 Arquivos Municipais, isto é, 56%, emprestam documentos para exposições.



Nos anos de 2013 a 2017, 6 Arquivos Municipais produziram edições em papel, tendo por base a documentação que preservam. Entre estes, 5 lançaram igualmente obras em suporte digital, ainda que apenas 4 as tenham disponibilizado *online*. Os municípios que mais conceberam obras digitais foram Cascais e Lisboa, com 11 e 10 edições, respetivamente.

Gráfico n.º 41 - O Arquivo Municipal edita e/ou patrocina obras que tenham por base a documentação que preserva?

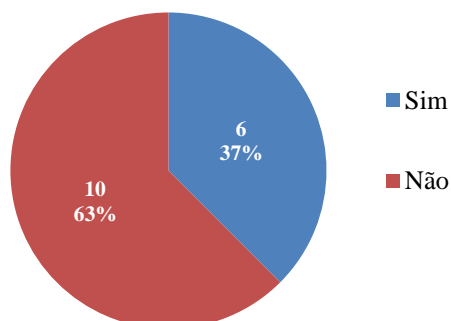


Gráfico n.º 42 - As edições digitais editadas e/ou patrocinadas pelo Arquivo Municipal estão disponíveis online?

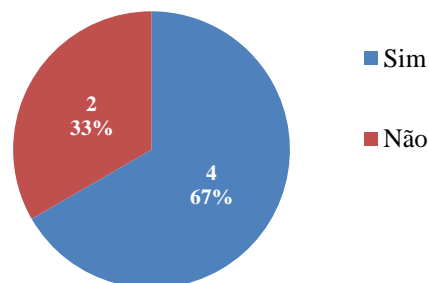
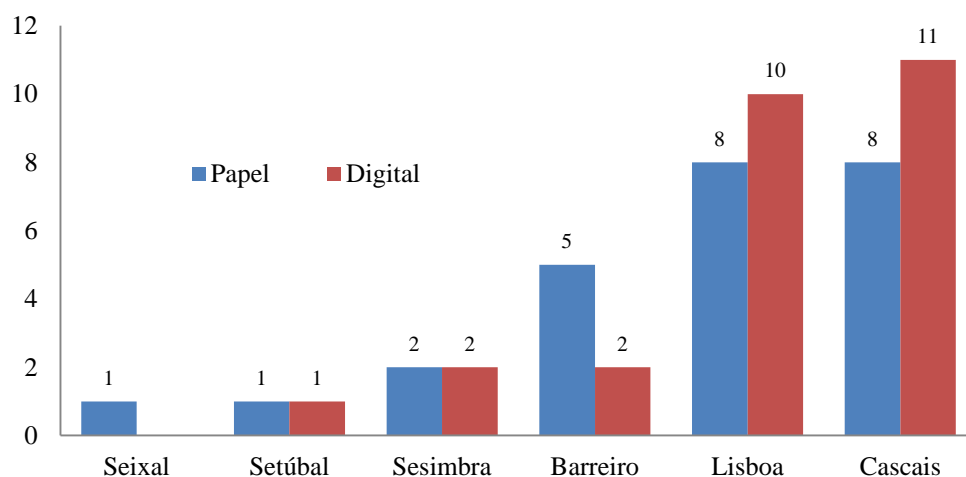
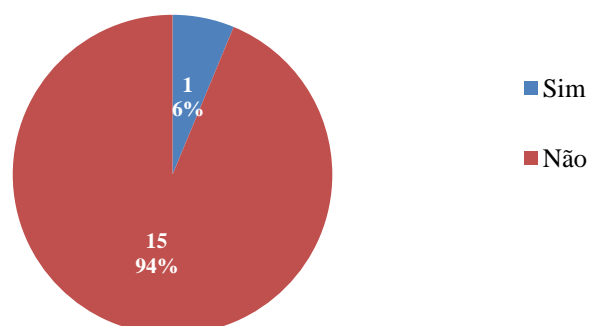


Gráfico n.º 43 - N.º de obras editadas e/ou patrocinadas em suportes papel e digital pelo Arquivo Municipal, de 2013 a 2017



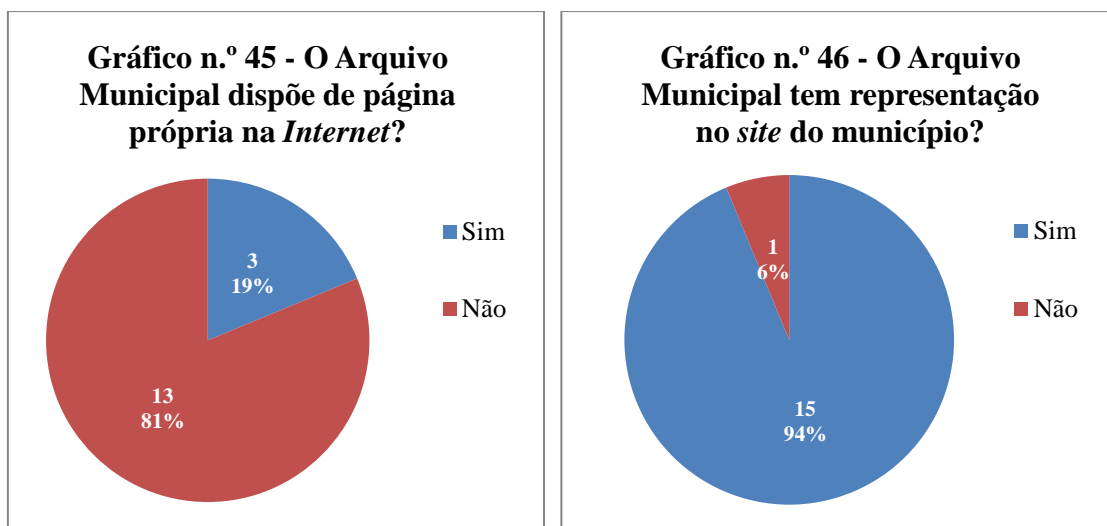
De acordo com as informações recolhidas apenas o Arquivo Municipal de Almada dispõe de produtos de *merchandising* específicos.

Gráfico n.º 44 - O Arquivo Municipal dispõe de produtos de *merchandising* específicos?



4. 6 Presença na *Internet*

Entre os 16 respondentes, 3 dispõem de página própria na *Internet*: Lisboa, Loures e Setúbal, sendo de notar que o Arquivo Municipal da Amadora não dispõe sequer de representação no *site* do município.



A informação *online* tende a não ser atualizada ou, então, a ser revista anualmente ou «sempre que necessário». Anote-se, por fim, que entre os Arquivos Municipais que procedem a atualizações, 53% não as gerem diretamente.

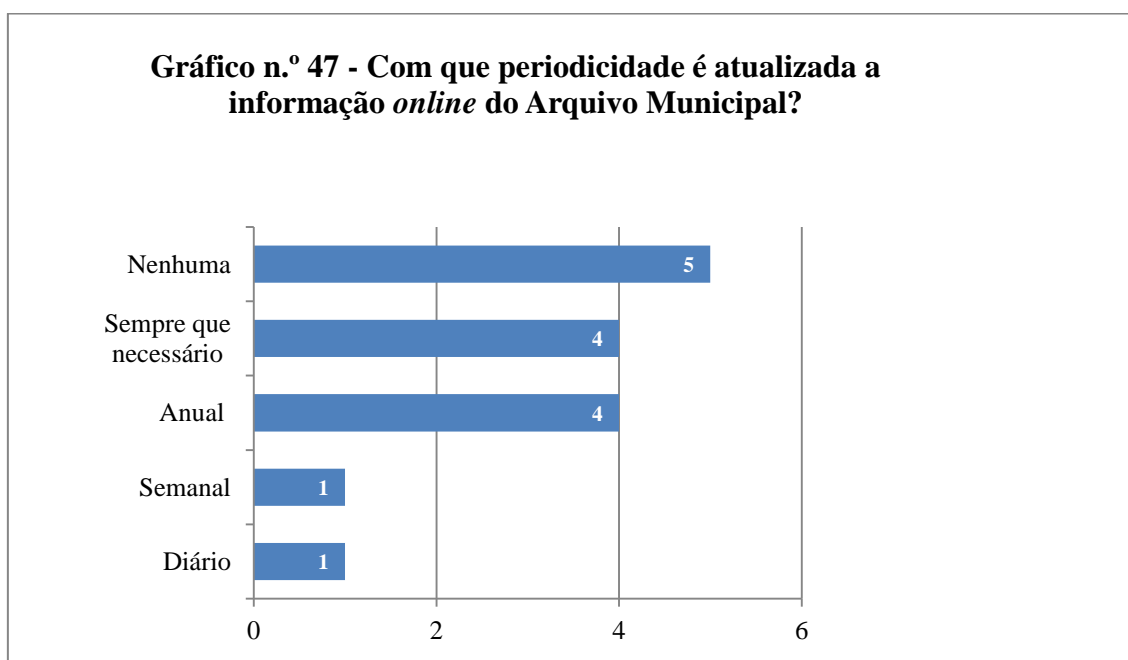
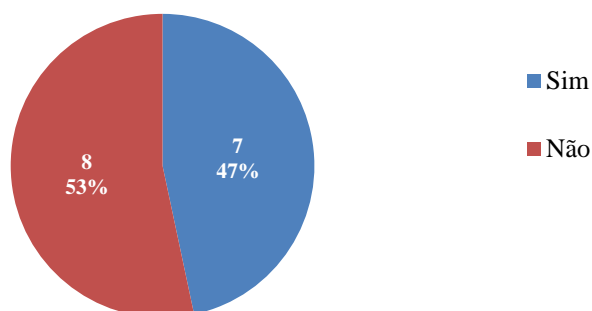


Gráfico n.º 48 - O Arquivo Municipal gere a atualização da sua informação *online*?



Entre 15 respondentes, 53% faculta instrumentos de acesso à informação *online*, sobretudo catálogos e inventários. Constam, ainda, referências a 1 Guia, 1 Roteiro de fundos e 1 Índice.

Gráfico n.º 49 - O Arquivo Municipal disponibiliza instrumentos de acesso à informação *online*?

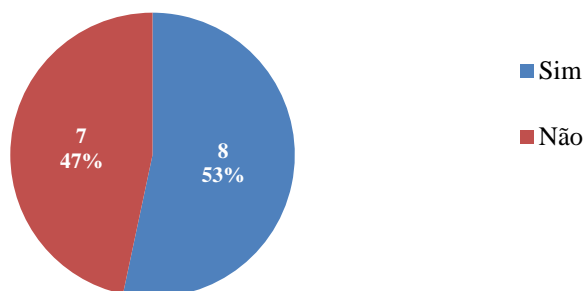
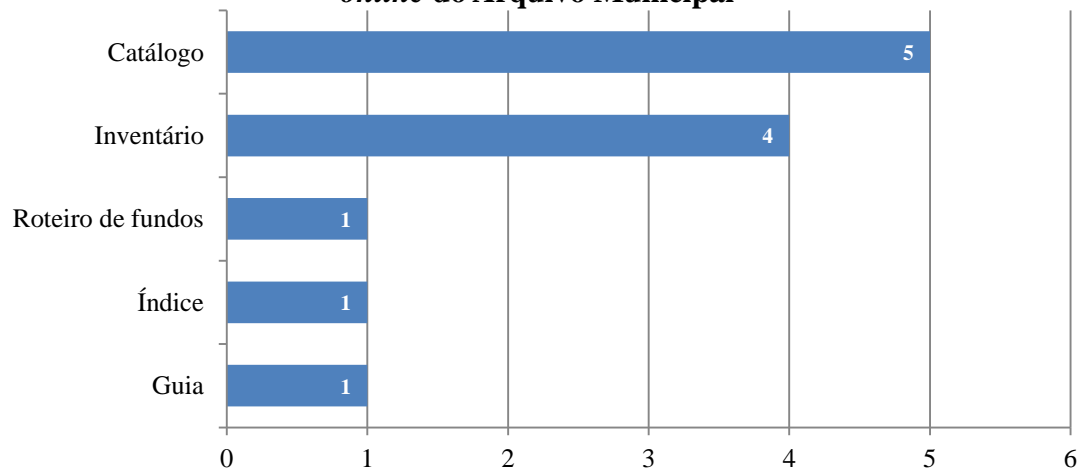
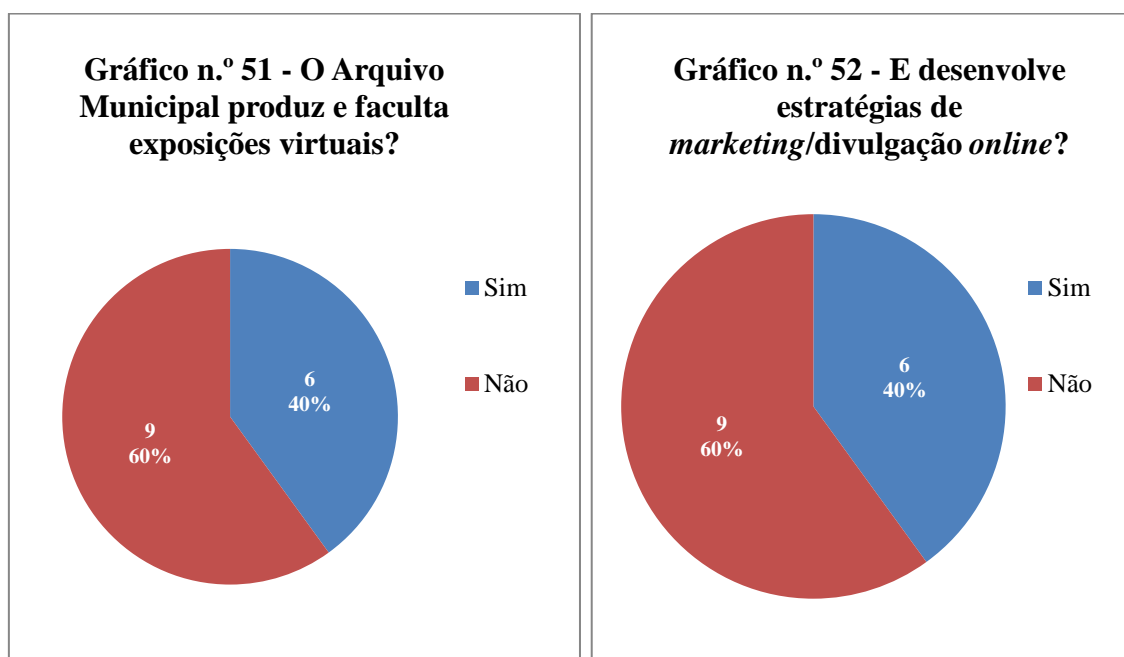


Gráfico n.º 50 - Tipo de instrumentos de acesso à informação *online* do Arquivo Municipal



Das 15 respostas obtidas acerca de exposições virtuais, constata-se que 6 Arquivos Municipais consideram disponibilizar esta mais-valia, ainda que a análise dos *sites* nos permita concluir que estas exposições são simples *pdf* ou galerias de imagens pouco cativantes para os visitantes. O mesmo número de municípios afirma desenvolver estratégias de *marketing*/divulgação *online*, quase sempre efetivadas através dos *sites* e *Facebook* próprios ou dos municípios, assim como de *newsletter* ou de plataformas como o *Flickr* ou o *HistoryPin*.



Nenhum dos 16 respondentes dispõe de blogue ou conta de *Twitter* própria. Todavia, alguns têm representação nas páginas de *Facebook* dos seus municípios, como sucede com os Arquivos Municipais de Cascais, Setúbal e Oeiras. Já os Arquivos Municipais de Lisboa, Loures e Palmela dispõem de conta própria no *Facebook*, sendo de referir que a conta do *Espaço Memória* que integra o Arquivo Municipal do Barreiro deveria ser também associada a esta lista. Refira-se, por fim, que o Arquivo Municipal de Cascais é o único a dispor de conta própria no *Flickr*.

Gráfico n.º 53 - O Arquivo Municipal dispõe de conta própria de *Facebook*?

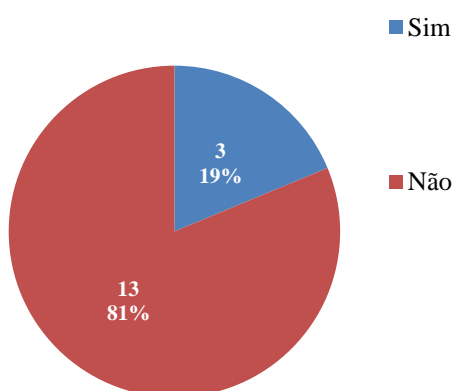
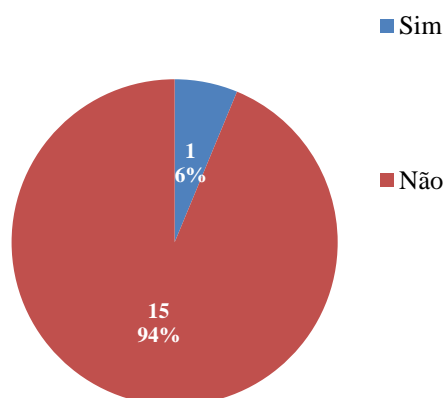


Gráfico n.º 54 - O Arquivo Municipal dispõe de conta própria de *Flickr*?



4. 7 Obstáculos e desafios

A análise, numa escala valorativa de 1 a 5, dos obstáculos que impedem ou limitam o acesso à informação/documentação de arquivo, em que 1 corresponde a menor importância e 5 a maior importância, permitiu-nos organizá-los no quadro que abaixo se apresenta.

Note-se que em cada uma das colunas que representam os valores da escala proposta foi lançado o número de respostas obtidas.

Tabela n.º 3 - Obstáculos que impedem ou limitam o acesso à informação/documentação nos Arquivos Municipais					
Obstáculos	Escala valorativa				
	1	2	3	4	5
Falta de recursos humanos	1	1	2	6	6
Falta de recursos materiais (ex. equipamentos)	3	-	2	6	5
Deficiente conservação e preservação da informação/documentação	-	3	5	3	5
Ausência de política de comunicação/acesso	2	-	4	7	3
Falta de infraestruturas para armazenamento da informação/documentação	3		4	3	6
Falta de recursos financeiros	1	2	4	6	3
Deficiente organização da informação/documentação	3	2	6	1	4
Ausência de instrumentos de descrição e recuperação da informação/documentação	5	2	4	1	4
Ausência de desclassificação de segurança	7	3	5	1	-

Organizando a informação em função da média das respostas, chegamos à conclusão de que a falta de recursos humanos e materiais, assim como a deficiente conservação e preservação da informação/documentação foram os obstáculos considerados mais relevantes.

Gráfico n.º 55 - Obstáculos que impedem ou limitam o acesso à informação/documentação do Arquivo Municipal



Apenas 62% dos Arquivos Municipais considera que as necessidades dos seus utilizadores são satisfeitas pelas estratégias de comunicação em funcionamento. Todavia, 94% afirma que os utilizadores as valorizam. Na verdade, ainda que os municípios do Barreiro, de Mafra, de Oeiras, do Seixal, de Setúbal e de Sintra pretendam corresponder melhor às expectativas dos utilizadores, somente o Arquivo Municipal de Mafra regista que os utilizadores não as valorizam.

Gráfico n.º 56 - As necessidades dos utilizadores são satisfeitas pelas estratégias de comunicação em funcionamento?

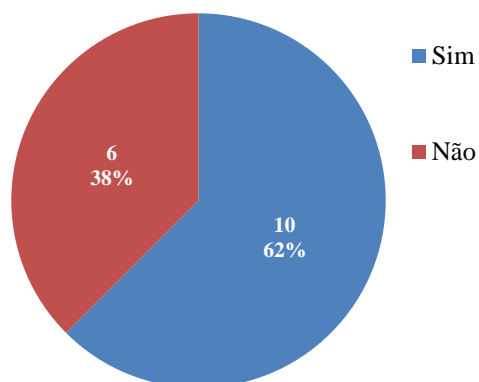
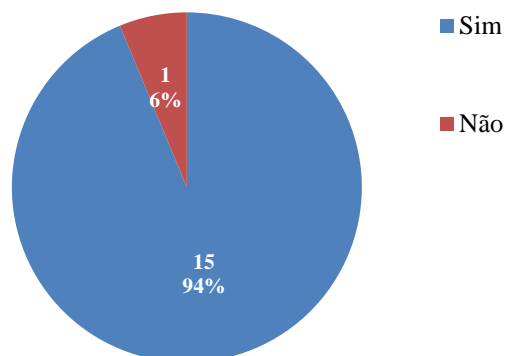
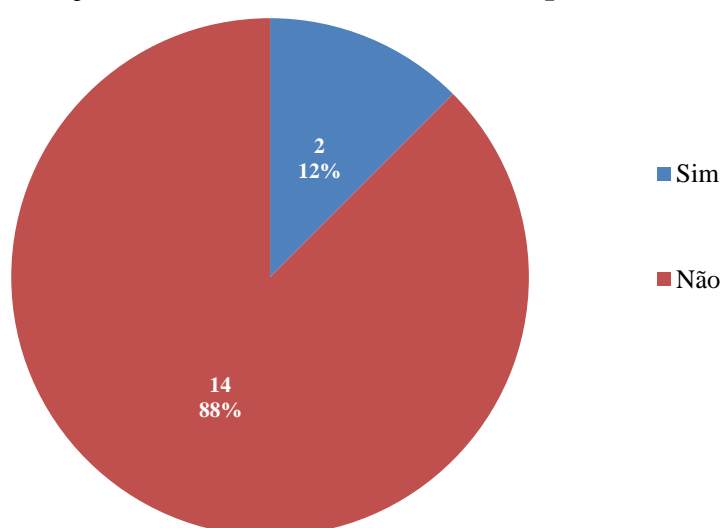


Gráfico n.º 57 - Os utilizadores valorizam as estratégias de comunicação em funcionamento?



Registe-se, por fim, que apenas os Arquivos Municipais de Almada e do Barreiro consideram que a disponibilização *online* poderá afastar os utilizadores dos espaços físicos do Arquivo Municipal, ameaçando a sua existência num futuro próximo.

Gráfico n.º 58 - A disponibilização da informação *online* poderá afastar os utilizadores dos espaços físicos do Arquivo Municipal, ameaçando a sua existência num futuro próximo?



Conclusão

A comunicação dos Arquivos Municipais revela-se uma ferramenta essencial na prossecução da sua missão e «um ativo de longo prazo, a ser considerado na estrutura e no investimento da organização» (Monteiro; Almeida; Campos, 2014, p. 55), constituindo, assim, um requisito para o aumento da sua eficiência, por ser «capaz de fazer emergir a organização [...] e diferenciá-la relativamente às demais» (Monteiro, 2012, p. 16).

As novas tecnologias facilitam a comunicação dos Arquivos, alargando o «horizonte de los profesionales y ofrece[ndo] una salida digna al estatismo y la invisibilidad de los archivos» (Sebastià i Salat, 1998, p. 100). Todavia, a forma como estes têm vindo a aderir à mudança de paradigma é desigual, como se concluiu neste estudo, uma vez que a comunicação da informação pelos Arquivos Municipais da Área Metropolitana de Lisboa se afigura heterogénea. Desta forma, os desafios impostos pela sociedade da informação, nomeadamente no que concerne à consulta física e digital da documentação que detêm e ao modo como utilizam a *Internet* para a disponibilização da sua informação traduziram-se nas distintas realidades que descrevemos.

Tornou-se evidente que a maioria dos 18 Arquivos Municipais em análise tende a acrescentar valor organizacional à informação, de modo a posicionar-se em vantagem neste competitivo universo, em prol da fidelização ou angariação de públicos, que procuram recursos cada vez mais claros, organizados e fiáveis, sobretudo em suporte digital, uma vez que a *Internet* permite o acesso remoto à informação, independentemente do local onde se encontra o utilizador e do horário em que procede à consulta.

A análise dos dados recolhidos acerca da comunicação através da *Internet* permite-nos inclusivamente organizar estes Arquivos em 4 grupos que traduzem diferentes níveis de investimento neste domínio. O primeiro grupo é, então, constituído pelos Arquivos que parecem não apostar no tratamento e comunicação da informação por esta via, como sucede no de Alcochete e no da Moita – que não responderam ao questionário e não têm sequer presença na *Internet* – ou no da Amadora, que não possui base de dados *online* e representação no *site* do município. O mesmo acontece com o Arquivo Municipal de Odivelas, de fundação mais recente, que apenas apresenta os seus contactos no *site* da

Câmara Municipal. Esta ausência de investimento ao nível da comunicação pode vir a pôr em causa a consolidação do seu papel na sociedade da informação, pois «Si no nos conocen, dificilmente pueden considerarnos» (Grupo de Archiveros Municipales de Madrid, 1998, p. 15).

O segundo grupo é composto pelos Arquivos que apenas facultam aos utilizadores informações básicas acerca dos serviços que prestam e da documentação que preservam. O Arquivo Municipal de Setúbal é um caso peculiar, pois apesar de dispor de página própria na *Internet* não disponibiliza uma lista dos fundos preservados. Já o Arquivo Municipal do Seixal faculta aos utilizadores essa informação na forma mais elementar, ainda que incompleta, à semelhança do Arquivo Municipal de Palmela que, ainda assim, se tem destacado por intermédio do projeto *Uma imagem, Mil memórias*, dotado de página própria de *Facebook*, para a recolha de documentação de interesse para a história do município, que tem angariado importantes apoios junto da comunidade, principalmente dos seniores, que colaboram inclusivamente na descrição da documentação. Refira-se, por fim, que o Arquivo Municipal de Sesimbra colocou *online* alguns inventários em *pdf*, que importava replicar para todos os fundos e coleções detidos; que o Arquivo Municipal do Montijo apenas disponibiliza um *pdf* com a lista de fundos, em 2 páginas e que o Arquivo Municipal do Barreiro facilita um inventário em *pdf* do fundo da Câmara Municipal. Estes Arquivos parecem, assim, desvalorizar que para a fidelização de clientes se afigura fundamental «divulgar e disponibilizar informação pertinente e atualizada a todos», pelo que «é necessário que os conteúdos disponibilizados no *site* vão ao encontro das expectativas e às necessidades desses utilizadores» (Santos, 2010, p. 49).

O terceiro grupo agrega os Arquivos em que a comunicação da informação é sobretudo efetuada através da disponibilização de uma base de dados *online*, existente em 50% dos municípios em estudo. Ao divulgarem o seu acervo por esta via conseguem mais facilmente «estreitar os laços com a sociedade e redimensionar a sua função social, oportunizando ao público real e potencial o seu conhecimento» (Cé; Pedrazzi, 2012, p. 79). Neste contexto, a digitalização assume-se como uma «excelente alternativa para efectos de conservación y difusión de la documentación, lo cual permite superar las barreras del tiempo y el espacio en cuanto a su preservación y accesibilidad» (Jaén García, 2009, p. 259). Aqui se inserem o Arquivo Municipal de Sintra e o Arquivo

Municipal de Almada, que se encontra a «desenvolver agora um projeto de modernização administrativa, tendo em vista a implementação de um sistema integrado de arquivos». O Arquivo Municipal de Loures tem vindo a promover-se por meio de páginas próprias na *Internet* e do *Facebook*, ressentindo-se, contudo, da necessidade de aperfeiçoamento da base de dados, de forma a facultar aos utilizadores descrições mais apuradas e digitalizações da informação preservada. Já o Arquivo Municipal de Mafra dispõe da terceira base de dados com mais registos *online*, que reflete o investimento na descrição do seu riquíssimo acervo, bem como na participação em parcerias destinadas à comunicação de fontes para a história nacional, como sucedeu com a descrição e digitalização de documentação local para o estudo da Guerra Peninsular (1807-1814). Para além de uma base de dados, o Arquivo Municipal de Oeiras tem também representação numa inovadora, ainda que pouco apelativa, base de dados partilhada com as bibliotecas e museus municipais, cuja consulta se ressentia da deficiente organização da informação no *site* da Câmara Municipal de Oeiras. Mencione-se, ainda, o Arquivo Municipal de Vila Franca de Xira, que tem potenciado através do *site* da Câmara Municipal e da base de dados *online* a possibilidade de consulta da sua documentação, desenvolvendo, para o efeito, descrições e *links* que consideramos extremamente úteis.

Finalmente, o quarto grupo integra os Arquivos que, para além de uma base de dados, disponibilizam *online* conteúdos mais detalhados e até inovadores. É este o caso do Arquivo Municipal de Cascais que, para além de dispor da segunda base de dados com mais registos *online*, tem facultado ao público instrumentos como o *Guia Digital do Arquivo Histórico Municipal de Cascais* em *pdf* – dotado de *links* e anualmente revisto – e desenvolvido os projetos *HistoryPin* (“Cascais: Ontem e Hoje”) e *Flickr* (“Partilha de Memórias”), que lhe permite interagir com os utilizadores, incentivando a recolha e reprodução de documentos relevantes para a história de Cascais. Este tipo de partilha é, de acordo com Monteiro, Almeida e Campos, um «ato de generosidade», no qual «reside o valor da informação em rede», pois numa «nova era de transparência da informação, distribuída por novos canais, não há razões para monopólios de conhecimento ou competências» (2014, p. 39). Recorde-se, neste âmbito, que o PRADIM – Programa de Recuperação de Arquivos e Documentos de Interesse Municipal tem garantido a transformação deste Arquivo num ativo Centro de História Local, centralizando a maioria dos arquivos municipais, com benefício para o aumento e enriquecimento da documentação disponibilizada, à qual se confere representação

digital. O mesmo sucede com o Arquivo Municipal de Lisboa, que dispõe de página própria na *Internet* e de *Facebook*. O seu investimento na comunicação da informação através da base de dados *online*, que faculta o mais elevado número de registos e de imagens digitalizadas entre os Arquivos em análise, transformou-o num repositório essencial para a história de Portugal. Faculta igualmente informação pormenorizada a propósito das atividades e iniciativas que desenvolve em prol da preservação da memória, como é o caso do projeto TRAÇA – Mostra de Filmes e Arquivos Familiares, através do qual se convida a comunidade a colaborar na recolha de documentação com valor histórico.

Esta análise permite-nos representar os quatro grupos acima mencionados na pirâmide que se segue, em que o nível 1 agrega os Arquivos com nulo ou fraco investimento ao nível da comunicação da *Internet*; o nível 2 agrupa os Arquivos com reduzido investimento a este propósito; o nível 3 associa os Arquivos com bom investimento neste domínio e o nível 4 destaca os Arquivos com excelente investimento na comunicação *online*.



**Gráfico n.º 59 – Níveis de investimento dos Arquivos Municipais na comunicação
através da *Internet***

A reflexão em torno dos obstáculos que impedem ou limitam o acesso à informação/documentação de arquivo permitiu-nos igualmente concluir que a falta de recursos humanos e materiais e as dificuldades ao nível da conservação e preservação são as questões que mais preocupam os Arquivos em questão. Todavia, a maioria dos respondentes, mais concretamente 62%, considera satisfazer as necessidades dos utilizadores com as estratégias de comunicação em vigor, sendo de referir que apenas o Arquivo Municipal de Mafra regista que os utilizadores não as valorizam. Refira-se, ainda, a este propósito, que não obstante a tendência para a diminuição da consulta da documentação física, somente os Arquivos Municipais de Almada e do Barreiro assinalam que a disponibilização *online* poderá afastar os utilizadores dos espaços físicos do Arquivo Municipal, ameaçando a sua existência num futuro próximo.

Anote-se igualmente, no que concerne ao acesso à informação, que 15 dos Arquivos em estudo estão abertos ao público, permitindo a consulta da documentação no suporte original e que 10 disponibilizam também consultas em suporte digital. Entre os instrumentos de acesso à informação facultados destacam-se os inventários, existentes em 93,8% dos municípios, a que se seguem os catálogos e os guias, presentes em 43,8% e 37,5% dos Arquivos, respetivamente. Tendem a ser sobretudo disponibilizados em papel, ainda que 68,8% dos respondentes os faculte em suporte digital.

Apenas 10 municípios nos facultaram dados acerca dos meios de comunicação utilizados para pedidos de consulta não presencial por utilizadores externos. Torna-se, porém, evidente a importância do correio eletrónico, que atinge, por exemplo, 100% dos pedidos no Arquivo Municipal de Odivelas, assim como do telefone, através do qual se receciona 70% dos pedidos ao Arquivo Municipal de Oeiras.

Os Arquivos Municipais, enquanto promotores da informação, memória, património, identidade e conhecimento, estimulam a cidadania ativa, por intermédio do desenvolvimento de atividades de carácter pedagógico, cultural, científico ou social, que lhe permitem projetar a sua imagem, alcançando os mais diversos tipos de público. A maioria, mais concretamente 69%, desenvolve este tipo de iniciativas, entre as quais se destacam as exposições, as visitas de estudo, os *wokshops* e as ações de formação. Ainda assim, essa mesma maioria não dispõe de um Serviço Educativo que potencie a capacidade de observação, reflexão e sentido crítico de crianças e jovens, bem como o

gosto pela história local, assegurando «una futura y formada clientela» (Grupo de Archiveros Municipales de Madrid, 1998, p. 20) e colocando-se «ao serviço da formação da identidade cultural e consciência histórica dos jovens, enquanto cidadãos do futuro» (Henriques, 2012/2013, p. 61).

Refira-se, também, neste contexto, que, entre 2013 e 2017, 6 destes Arquivos Municipais publicaram livros em papel, sendo que 5 editaram obras em suporte digital, sobretudo os de Cascais e de Lisboa, com 11 e 10 edições, respetivamente. Anote-se, por fim, que as tradicionais exposições físicas tendem, por razões de ordem financeira e de abrangência, a ser substituídas por exposições virtuais, já que «no requieren de un local, vitrinas, paneles y seguridad [...] son interactivas, llegan a un público más amplio y perduran en el tiempo y el espacio» e possibilitam «exponer aquellos documentos que, por razones de seguridad y conservación, no pueden ser mostrados en exposiciones reales» (Jaén García, 2009, p. 266). São, assim, 6 os Arquivos Municipais que consideram disponibilizar estas mais-valias, apesar de a análise dos *sites* nos permitir concluir que não são mais do que meros *pdf* ou galerias de imagens pouco atrativas para os visitantes. Neste contexto, Silva afirma mesmo que as exposições vituais «são quase uma miragem no panorama arquivístico português» (2014a, p. 81).

Nenhum dos Arquivos Municipais em estudo dispõe de blogue ou de conta de *Twitter* própria. Porém, alguns garantem representação nas páginas de *Facebook* dos seus municípios, como sucede com os de Cascais, de Oeiras e de Setúbal. Como já referimos, os Arquivos Municipais de Lisboa, de Loures e de Palmela dispõem de página própria no *Facebook*, sendo que a página do *Espaço Memória*, onde se integra o Arquivo Municipal do Barreiro, deveria ser também associada a esta lista, por se crer que «estar presente nesta rede é essencial para se dar a conhecer e poder interagir com o maior número possível de utilizadores» (Santos, 2011, p. 35). Refira-se, por fim, que o Arquivo Municipal de Cascais é o único a dispor de conta própria no *Flickr*.

Conclui-se, pois, que não obstante a popularidade das redes sociais, a maioria dos Arquivos ainda não erigiu estas ferramentas da *Web 2.0* enquanto meios privilegiados de comunicação da informação e promotoras de inovação, estimulando parcerias destinadas a gerar inteligência coletiva, de modo a que a produção e a organização de conteúdos deixem de ser monopólio dos profissionais da informação. Na realidade, os

Arquivos Municipais que «não construam canais de informação bi ou multidirecionais e disponibilizem sistemas de participação efetiva tenderão a integrar um caminho de ausência, gerado por monólogos, que os leve a um estado hermético e inexpressivo» (Monteiro, 2012, p. 38).

Detetamos, também, que apenas o Arquivo (Histórico) Municipal de Cascais tem representação na Wikipédia, enciclopédia coletiva universal e multilingue estabelecida na *Internet*, que possibilita a divulgação, a nível nacional e internacional, dos fundos e coleções preservados e dos trabalhos desenvolvidos. O mesmo sucede com *Flickr* – rede social de partilha de imagens, que decerto se revelaria junto dos restantes arquivos uma ferramenta muito útil em termos de divulgação e de interação com os utilizadores – e com o *Historypin*, que permite comparar imagens do passado com vistas de rua atuais e criar coleções temáticas ou mesmo visitas virtuais.

O Arquivo Municipal de Cascais é igualmente o único da Área Metropolitana de Lisboa a integrar a Rede Portuguesa de Arquivos, estando, assim, representado no Portal Português de Arquivos, com ligação à Europeia. Face às potencialidades desta Rede, pensamos que a adesão dos restantes Arquivos Municipais detentores de bases de dados normalizadas contribuiria de forma decisiva para aumentar a expressão e visibilidade do património arquivístico da Área Metropolitana de Lisboa, a nível nacional e internacional.

Em *Presença na Internet das Câmaras Municipais Portuguesas em 2016: Estudo sobre Local e-Government em Portugal* (Amaral; Ferreira; Soares, 2017), que retrata o estado da modernização *Web* das Câmaras Municipais e do nível da sua relação eletrónica com os municípios, nenhuma das Câmaras Municipais da Área Metropolitana de Lisboa surge nos primeiros 3 lugares do *ranking* global da presença na *Internet* dos 308 municípios portugueses, no Critério 1 – “Conteúdos: Tipo e Atualização”, no Critério 2 – “Acessibilidade, Navegabilidade e Facilidade de Utilização”, no Critério 3 – “Serviços Online” e no Critério 4 – “Participação”.

Tendo por base o *ranking* global dos 18 municípios da Área Metropolitana de Lisboa, que se apresenta no quadro seguinte, constata-se que alguns dos municípios com melhor desempenho ao nível da comunicação da informação arquivística, a que já nos

referimos, são classificados abaixo de outros que detêm ofertas menos expressivas neste domínio.

Tabela n.º 4 - <i>Ranking</i> nacional de presença na <i>Internet</i> dos municípios da Área Metropolitana de Lisboa, em 2016				
<i>Ranking</i> global	Conteúdos: Tipo e atualização	Acessibilidade, navegabilidade e facilidade de utilização	Serviços <i>online</i>	Participação
23.º – V. Franca de Xira	7.º – Mafra	35.º – Alcochete	19.º – Alcochete	7.º – Odivelas
25.º – Odivelas	26.º – Odivelas	35.º – Barreiro	24.º – Almada	14.º – V. Franca de Xira
46.º – Alcochete	26.º – V. Franca de Xira	35.º – Moita	54.º – Sintra	20.º – Oeiras
57.º – Cascais	52.º – Amadora	35.º – Montijo	66.º – Moita	33.º – Lisboa
65.º – Montijo	53.º – Loures	35.º – Sesimbra	93.º – Palmela	38.º – Cascais
67.º – Palmela	53.º – Moita	72.º – Loures	113.º – Cascais	58.º – Amadora
69.º – Oeiras	53.º – Montijo	73.º – Palmela	113.º – Montijo	64.º – Palmela
83.º – Amadora	91.º – Alcochete	86.º – Cascais	156.º – Amadora	108.º – Loures
83.º – Loures	91.º – Sesimbra	118.º – Almada	156.º – Barreiro	121.º – Alcochete
94.º – Moita	138.º – Palmela	118.º – Oeiras	188.º – Loures	121.º – Montijo
112.º – Almada	148.º – Almada	118.º – V. Franca de Xira	208.º – Seixal	121.º – Seixal
169.º – Lisboa	148.º – Sintra	151.º – Mafra	220.º – Odivelas	140.º – Almada
174.º – Sesimbra	210.º – Cascais	184.º – Amadora	242.º – Sesimbra	182.º – Moita
176.º – Barreiro	210.º – Seixal	184.º – Sintra	249.º Oeiras	182.º – Sintra
185.º – Sintra	233 – Barreiro	210.º – Odivelas	250.º – Mafra	216.º – Barreiro
191.º – Mafra	242.º – Oeiras	223.º – Lisboa	263.º – Setúbal	251.º – Mafra
215.º – Seixal	242.º – Setúbal	229.º – Seixal	269.º – Lisboa	270.º – Sesimbra
297.º – Setúbal	265.º – Lisboa	279.º – Setúbal	290.º – V. Franca de Xira	270.º – Setúbal

Urge, assim, aproveitar o potencial das tecnologias de informação para se alcançar um envolvimento ainda mais próximo com o cidadão, na senda de maiores níveis de confiança e participação. O direito de acesso à informação potencia esta importante missão, num período marcado pela aposta na disponibilização de conteúdos em ambientes digitais, para a qual se exigem políticas de comunicação dos arquivos fundamentadas na cooperação e na partilha, fomentando colaborações que possam gerar inteligência coletiva. Na verdade, o recurso às tecnologias de informação demonstra-se indispensável para a afirmação das organizações através da «criação de valor e de afirmação da competitividade das organizações, por meio de novas ferramentas de gestão de pessoas e processos baseadas em novas formas de promoção da comunicação e da informação» (Monteiro; Almeida; Campos, 2014, p. 42).

O desenvolvimento das novas tecnologias de informação tem, pois, contribuído para que a maioria dos Arquivos Municipais da Área Metropolitana de Lisboa aperfeiçoe a acessibilidade dos recursos disponibilizados, de forma a «promover, de um modo mais inteiro, a satisfação de quem os utiliza no dia-a-dia para resolver problemas ou desempenhar tarefas infocomunicacionais» (Freitas; Silva, 2016, s. p.).

Referências bibliográficas

ACUÑA, María José de; AGENJO, Xavier (2005) – Archivos en la era digital: problema (y solución) de los recursos electrónicos. **El profesional de la información** [Em linha]. 14:6 (2005) 407-413. [Consult. 1 dez. 2015]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2005/noviembre/2.pdf>>.

ALBERCH I FUGUERAS, Ramón (2000) – Ampliación del uso social de los archivos: estrategias y perspectivas. **Seminário Internacional de Arquivos de Tradição Ibérica** [Em linha]. (2000) 1-12. [Consult. 1 dez. 2015]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.arquivonacional.gov.br/download/ramonfugueras.rtf>>.

ALBERCH I FUGUERAS, Ramón (2001a) – Archivos, memoria y conocimiento. In ALBERCH I FUGUERAS, Ramón, et al. – **Archivos y cultura: manual de dinamización**. Gijón: Trea, 2001. p. 13-26.

ALBERCH I FUGUERAS, Ramón (2001b) – Imagem, marketing y comunicación. In ALBERCH I FUGUERAS, Ramón, et al. – **Archivos y cultura: manual de dinamización**. Gijón: Trea, 2001. p. 27-44.

ALVES, Ivone [et al.] (1993) – **Dicionário de terminologia arquivística**. Lisboa: Instituto da Biblioteca Nacional e do Livro, 1993.

ALVIM, Maria Luísa (2009/2010) – Da Blogosfera ao Facebook. **Cadernos BAD**. Lisboa. 1-2 (2009/2010) p. 29-59.

ALVIM, Maria Luísa (2011a) – **As redes de comunicação nas bibliotecas: estudo sobre a utilização das tecnologias web 2.0 nas estratégias de comunicação nas bibliotecas públicas e académicas portuguesas** [Em linha]. Porto. (2011) [Consult. 15 nov. 2015]. Disponível em WWW: <URL:https://dspace.uevora.pt/rdpc/bitstream/10174/8495/1/Disserta%C3%A7%C3%A3o_Mestrado_MLuisa_Almeida.pdf>.

ALVIM, Maria Luísa (2011b) – Impossível não estar no Facebook! O nascimento das bibliotecas portuguesas na rede social. **Cadernos BAD**. Lisboa. N.ºs 1-2 (2011) p. 14-26.

AMÂNDIO, Maria José (2009/2010) – Literacias de In(Formação) 3.0 em tempos de Web 2.0: novas perspectivas. **Cadernos BAD**. Lisboa. N.ºs 1-2 (2009/2010) p. 84-112.

AMARAL, Luís; FERREIRA, Luís Miguel; SOARES, Delfina Sá (2017) – **Presença na Internet das Câmaras Municipais Portuguesas em 2016: Estudo sobre Local e-Government em Portugal**. Guimarães: Gávea – Observatório da Sociedade da Informação, Universidade do Minho, 2017.

ANTÓNIO, Rafael; SILVA, Andreia (2011) – Arquivos definitivos na web: que futuro? **Atas do X Encontro Nacional de Arquivos Municipais Portugueses** [Em linha]. (2011) p. 1-8. [Consult. 25 nov. 2015]. Disponível em WWW: <URL:<http://bad.pt/publicacoes/index.php/arquivosmunicipais/article/view/1>>.

BARRADAS, Maria João; SEQUEIRA, Nélia Brito (2015) – A biblioteca e a inclusão digital dos membros da comunidade. **12.º Encontro Nacional da BAD** [Em linha]. (2015) 1-5. [Consult. 1 dez. 2015]. Disponível em WWW: <URL: http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/viewFile/1307/pdf_7_p.1-4>.

BÉLAND, Emmanuel (2009) – **La diffusion des archives historiques par le biais des expositions virtuelles: survol des avantages** [Em linha]. (2009) p. 1-12. [Consult. 1 nov. 2015]. Disponível em WWW: <URL: <https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/bitstream/handle/1866/2862/ARV1050BelandEmmanuel.pdf>>.

BELL, Judith; OPIE, Clive (2002) – **Learning from research: getting more from your data**. Philadelphia: Open University Press, 2002.

BOADAS I RASET, Joan (1998) – Archivos, ciudadanos y cultura: un encuentro posible. **XII Jornadas de Archivos Municipales: el archivo en el entorno cultural**. Madrid. (1998) p. 57-62.

BONAL ZAZO, José Luis (2009) – La descripción archivística en sistemas automatizados: la visualización de la información. **Seminario Internacional: Archivos y documentos electrónicos**. Bogotá. (2009) p. 195-221.

BORRÀS GOMÉZ, Joaquim (2016) – La transparencia y la gestión documental en el Ayuntamiento de Barcelona: dos pilares fundamentales para el buen gobierno. **Jornadas Ibero-Americanas de Arquivos Municipais: Reinventando os Arquivos no séc. XXI**. [Em linha]. Lisboa. (2016) 1-7. [Consult. 1 nov. 2016]. Disponível em WWW: <URL: http://arquivomunicipal.cmlisboa.pt/fotos/editor2/Eventos/jornadas%20iberoamericanas/amb_joaquimberras.pdf>.

BRÍGIDO, Baldomero; GALVÁN, Carmen; GUTIÉRREZ, Carmen (1998) – La conmemoración de hechos históricos y su rentabilidad para los archivos: tres ejemplos en Cantabria - Torrelavega, Castro-Urdiales y Laredo. **XII Jornadas de Archivos Municipales: el archivo en el entorno cultural**. Madrid. (1998) p. 47-55.

CAYETANO MARTÍN, María del Carmen (1998) – Administración o investigación: la descripción en los archivos municipales: un equilibrio difícil. **XII Jornadas de Archivos Municipales: el archivo en el entorno cultural**. Madrid. (1998) p. 63-67.

CÉ, Graziella; PEDRAZZI, Fernanda (2012) – Estudo dos usuários como recurso para a difusão de um arquivo: o caso da Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre, **Biblos: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**. Rio Grande. Vol. 25: N.º 2 (2012) p. 75-89.

CERDÁ DÍAZ, Julio (1998) – *Sistemas hipertexto y multimedia para la difusión de documentos y la formación de usuarios*. **XII Jornadas de Archivos Municipales: el archivo en el entorno cultural**. Madrid. (1998) p. 69-84.

CERDÁ DÍAZ, Julio (2008) – *Archivos locales en la Web: El futuro en la red*. **VIII Jornadas de Archivos Aragoneses: Compartir archivos**. Huesca. (2008) p. 151-172.

CERDÁ DÍAZ, Julio (2010) – Los archivos, un lugar para descubrir: experiencias de dinamización cultural. **3.^{as} Jornadas Archivando: la difusión en los archivos** [Em linha]. (2010) 1-10. [Consult. 14 nov. 2015]. Disponível em WWW: <URL: http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/15205/1/CERDA_DIAZ_Julio_Los_archivos_un_lugar_para_descubrir.pdf>.

CERDÁ DÍAZ, Julio (2016) – Destino transparencia. Nuevo reto para la gestión documental. **Jornadas Ibero-Americanas de Arquivos Municipais: Reinventando os Arquivos no séc. XXI**. [Em linha]. Lisboa. (2016) 1-6. [Consult. 4 mar. 2016]. Disponível em WWW: <URL: <http://arquivomunicipal.cm-lisboa.pt/fotos/editor2/Eventos/jornadas%20iberoamericanas/juliocerdadiaz.pdf>>.

COELHO, Helena (2010) – A Web 2.0 nas bibliotecas universitárias portuguesas. **10.º Encontro Nacional da BAD** [Em linha]. (2010) 1-8. [Consult. 6 dez. 2015]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/160/153>>.

COUTINHO, Clara P. (2000) – **Aspetos metodológicos da investigação em tecnologia educativa em Portugal**. Braga: Universidade do Minho, 2000.

COUTINHO, Clara P. (2011) – **Metodologia de investigação em ciências sociais e humanas: teoria e prática**. Coimbra: Almedina, 2011.

DECLARAÇÃO UNIVERSAL SOBRE OS ARQUIVOS (2011). **Boletim DGARQ** [Em linha]. 19 (2011) 3. [Consult. 15 out. 2015]. Disponível em WWW: <URL: <http://arquivos.dglab.gov.pt/wp-content/uploads/sites/16/2014/01/DGARqBolt-19.pdf>>.

DUCHEIN, Michel (1992) – La clef du trésor: l'évolution des instruments de recherche d'archives du Moyen-Age à nos jours d'après des exemples français. In **Études d'archivistique: 1957-1992**. Paris: Association Française des Archivistes, 1992. p. 105-122.

DUPLÁ DEL MORAL, Ana (2010) – La difusión y visibilidad: la concepción en los usos y servicios de archivo según los diversos usuarios: diferentes perspectivas. **3.^{as} Jornadas Archivando: la difusión en los archivos**. León: Fundacion Sierra Pambley, 2010. p. 4- 42.

FERNANDES, Paula Sofia (2016) – De espaços de memória a arquivos de e para todos: o caso do arquivo Municipal de Penafiel. **Jornadas Ibero-Americanas de Arquivos Municipais: Reinventando os Arquivos no séc. XXI**. [Em linha]. Lisboa. (2016) p. 1-7. [Consult. 20 jun. 2016]. Disponível em WWW: <URL: http://arquivomunicipal.cm-lisboa.pt/fotos/editor2/Eventos/jornadas%20iberoamericanas/amp_paulafernandes.pdf>.

FODDY, William (1996) – **Como perguntar? Teoria e prática da construção de perguntas em entrevistas e questionários**. Oeiras: Celta, 1996.

FREITAS, Cristiana; SOUSA, Paulo Jorge (2009) – Projeto e-Arquivos: estudo de caso do Arquivo Municipal de Ponte de Lima. In **A ciência da informação: criadora do conhecimento**. Vol. II. Coimbra: Imprensa da Universidade, 2009. p. 93-104.

FREITAS, M. Cristina V. de; SILVA, Carlos Guardado da (2016) – O novo e o atual na Arquivística internacional: a desmaterialização, a interoperabilidade, a organização e o uso da informação em evidência (2011-2016). **Atas do 12.º Encontro de Arquivos Municipais. Arquivos Municipais: O que há de novo?** [Em Linha]. (2016) [s. p.]. [Consult. 4 jun. 2016]. Disponível em WWW: <URL:<http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/arquivosmunicipais/article/view/1560/1470>>.

GIGLIONE, Rodolph; MATALON, Benjamin (1992) – **O inquérito : teoria e prática**. Oeiras: Celta, 1992.

GRUPO DE ARCHIVEROS MUNICIPALES DE MADRID (1998) – El archivo en el entorno cultural. **XII Jornadas de Archivos Municipales: el archivo en el entorno cultural**. Madrid. (1998) p. 11-24.

GRUPO DE ARCHIVEROS MUNICIPALES DE MADRID (2008) – Los Archivos Municipales y la Administración electrónica (1988-2008). **XII Jornadas de Archivos Municipales: Los Archivos Municipales y la Administración electrónica (1988-2008)**. Madrid. (2008) p. 2-35.

HENRIQUES, Cecília (2006) – Construindo a nova administração (reflexões de um arquivista). **Cadernos BAD**. Lisboa. N.º 2 (2006) p. 6-13.

HENRIQUES, Maria de Lurdes (2012/13) – A emergência de um novo desafio profissional: os arquivos na formação da entidade cultural e da consciência histórica do cidadão. **Cadernos BAD**. Lisboa. N.ºs 1-2 (2012/13) p. 61-71.

HEREDIA HERRERA, Antónia (1982) – **Manual de instrumentos de descripción documental**. Sevilla: Diputación Provincial, 1982.

JAÉN GARCÍA, Luis Fernando (2009) – Los servicios digitales de archivo como medios de difusión de la información. **Seminario Internacional: Archivos y documentos electrónicos**. Bogotá. (2009) p. 257-272.

LEITÃO, Paulo Jorge Oliveira (2009/2010) – Conteúdo gerado pelos utilizadores: desafios para as bibliotecas. **Cadernos BAD**. Lisboa. N.ºs 1-2 (2009/2010) p. 113-150.

LESSARD-HÉBERT, Michel; GOUYETTE, Gabriel; BOUTIN, Gérald (2010) – **Investigação qualitativa: fundamentos e prática**. 4.^a ed. Lisboa: Instituto Piaget, 2010.

MACIEL, O.; NUNES, A.; CLAUDINO, S. (2014) – Recurso ao inquérito por questionário na avaliação do papel das tecnologias de informação geográfica no ensino de geografia. **Revista de geografia e ordenamento do território (GOT)** [Em linha]. 6

(2014) 153-177. [Consult. 11 nov. 2015], Disponível em WWW: <URL: <http://cegot.org/ojs/index.php/GOT/article/viewFile/2014.6.010/93>>.

MARGAIX-ARNAL, Didac (2007) – Conceptos de web 2.0 y biblioteca 2.0: origen, definiciones y retos para las bibliotecas actuales. **El profesional de la información** [Em Linha]. 16:2 (2007) 95-106. [Consult. 6 dez. 2015]. Disponível em WWW: <URL: <http://recyt.fecyt.es/index.php/EPI/article/viewFile/epi.2007.mar.01/31531>>.

MATOS, Gaspar (2009/2010) – Blogos agora que estão a morrer...ou não? Blogues como ferramentas de apoio às tarefas de promoção da leitura. **Cadernos BAD**. Lisboa. N.ºs 1:2 (2009/2010) p. 60-68.

MEZA PÉREZ, José Pablo (2013) – Cómo brindar servicios de Diseminación Selectiva de la Información (D.S.I.) a través de las Plataformas de Aprendizaje Virtuales (P.A.V.)?: una propuesta de convergencia de sistemas. **E-Ciencias de la Información. Revista electrónica semestral**. São José. N.ºs 3:2 (2013) p. 1-10.

MOIREZ, Pauline (2012) – Archives participatives. **Bibliothèques 2.0 à l'heure des médias sociaux** [Em linha]. (2012) 187-197. [Consult. 13 nov. 2015]. Disponível em WWW: <URL: http://archivesic.ccsd.cnrs.fr/file/index/docid/725420/filename/ArchivesParticipatives_PMoirez.pdf>.

MONTEIRO, David José Marques (2012) – **Comunicação Estratégica Digital: Otimização das Estratégias Comunicacionais através de Novas Plataformas Sociais na Web**. Lisboa: Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade da Nova de Lisboa, 2012. Trabalho de Projeto de Mestrado em Novos Media e Práticas Web.

MONTEIRO, David José Marques; ALMEIDA, Filipe; CAMPOS, João (2014) – **Comunicação 2.0: Como o poder da Web influencia decisões e desafia modelos de negócio**. Coimbra: Actual Editora, 2014.

MORO CABERO, Manuela (1998) – *Guía breve de las estaciones de uso y lugares de paso recomendada para la navegación del profesional de archivos por la red internet*. **XII Jornadas de Archivos Municipales: el archivo en el entorno cultural**. Madrid. (1998) p. 125-142.

MORO CABERO, Manuela (2016) – La desmaterialización de la información. Retos y oportunidades en el archivo municipal. **Atas do 12.º Encontro de Arquivos Municipais. Arquivos Municipais: O que há de novo?** [Em Linha]. (2016) [s. p.]. [Consult. 6 abr. 2016]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/arquivosmunicipais/article/view/1566>>.

NAVARRO, Natália (2001) – Casa de la memoria y centro de información. In ALBERCH I FUGUERAS, Ramón et al. – **Archivos y cultura: manual de dinamización**. Gijón: Trea, 2001. p. 45-56.

NOGUEIRA, Marta (2006) – A utilização das tecnologias da informação e comunicação TIC na concretização e desenvolvimento de projetos de difusão do património documental: as exposições. **2.º Foro Social de Informação**,

Documentación y Bibliotecas [Em linha]. (2006) 1-12. [Consult. 8 nov. 2015]. Disponível em WWW: <URL:http://repositorio.ul.pt/bitstream/10451/3190/1/foro_mexico_mnogueira2006.pdf>.

NOGUEIRA, Marta (2010) – Arquivos na web 2.0: novas oportunidades: Facebook; Flickr; YouTube. **1.º Encontro de Arquivos do Algarve: valorização do património histórico no Algarve**. Alcoutim. (2010) p. 72-90.

NOGUEIRA, Marta (2011) – Terminologia arquivística: reflexões sobre o conceito de difusão. **Atas: II Encontro de Arquivos do Algarve: Sistema de gestão integrada da informação**. Portimão. (2011) p. 89-109.

NOUGARET, Christine (1999) – **Les instruments de recherche dans les archives**. Paris: Direction des Archives de France, 1999.

NP 4041. 2005, Informação e Documentação (2005) – **Terminologia arquivística: conceitos básicos**. Caparica: Instituto Português da Qualidade, 2005.

NUNES, Manuela Barreto (2004) – Bibliotecas públicas portuguesas na *internet*: o meio é o serviço? **Páginas A&B** [Em linha]. 13 (2004) 1-19. [Consult. 30 out. 2015]. Disponível em WWW: <URL:<http://repositorio.uportu.pt/jspui/bitstream/11328/262/2/As%20bibliotecas%20p%C3%BAblicas%20portuguesas%20na%20Internet.pdf>>.

PEREIRA OLIVEIRA, M.^a Dolores; LÓPEZ RODRÍGUEZ, Olímpia (1998) – La difusión: cuarta dimensión del servicio. **XII Jornadas de Archivos Municipales: el archivo en el entorno cultural**. Madrid. (1998) p. 37-46.

PICA, Luís (2007) – Comunicar o Arquivo Municipal de Lisboa. **Cadernos do Arquivo Municipal** [Em linha]. 9 (2007) 258-259. [Consult. 4 nov. 2015]. Disponível em WWW: <URL:<http://arquivomunicipal.cm-lisboa.pt/fotos/editor2/912.pdf>>.

QUIVY, Raymond; CAMPENHOUDT, LucVan (2003) – **Manual de investigação em ciências sociais**. 3.^a ed. Lisboa: Gradiva, 2003.

REGO, Arménio (2013) – **Comunicação pessoal e organizacional: teoria e prática**. 3.^a ed. Lisboa: Sílabo, 2013.

REGO, Francisco Gaudêncio Torquato do (1986) – **Comunicação empresarial/comunicação institucional: conceitos, estratégias, sistemas, estrutura, planeamento e técnicas**. 5.^a ed. São Paulo: Summus Editorial, 1986.

RIBEIRO, Fernanda (2003) – **O acesso à informação nos arquivos**. Vol. 2. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, Fundação para a Ciência e a Tecnologia, 2003.

ROUSSEAU, Jean-Yves; COUTURE, Carol (1998) – **Os fundamentos da disciplina arquivística**. Lisboa: D. Quixote, 1998.

SÁNCHEZ VICENTE, Pilar (2009) – La gestión de documentos en E-administración. **Seminario Internacional: Archivos y documentos electrónicos**. Bogotá. (2009) p. 55-76.

SANTOS, António Sá (2010) – **Níveis de usabilidade e satisfação em sites de bibliotecas**. Lisboa: Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa, 2010. Dissertação de Mestrado em Ciências da Documentação e Informação.

SANTOS, António Sá (2011) – Webmarketing e Redes Sociais nas bibliotecas, PEREIRA. **Cadernos BAD**. Lisboa. 1-2 (2011) p. 27-39.

SEBASTIÀ I SALAT, Montserrat (1998) – *Archiveros/Infotecnólogos: la internet como motor del cambio de imagen de los archivos*. **XII Jornadas de Archivos Municipales: el archivo en el entorno cultural**. Madrid. (1998) p. 91-112.

SILVA, Ana Margarida (2013) – **O uso da internet e da web 2.0 na difusão e acesso à informação arquivística: o caso dos arquivos municipais portugueses** [Em linha]. Lisboa: [s. n.], (2013). [Consult. 15 out. 2015]. Disponível em WWW: <URL: http://run.unl.pt/bitstream/10362/12014/1/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20de%20Mestrado%20CID_Ana%20Margarida%20Silva.pdf>.

SILVA, Ana Margarida (2014a) – Arquivos Municipais na WEB: realidade virtual. **Páginas A&B** [Em linha]. 1 (2014) 72-90. [Consult. 30 out. 2016]. Disponível em WWW: <URL: <http://ojs.letras.up.pt/index.php/paginasueb/article/view/571/571>>.

SILVA, Ana Margarida (2014b) – Arquivos municipais portugueses no Facebook: «Gosto!». **Cadernos BAD**. Lisboa. [Em linha]. 1 (2014) 103-114. [Consult. 18 nov. 2016]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/cadernos/article/view/1049/pdf>>.

SILVA, Ana Margarida; ALVIM, Luísa (2016) – Acesso global à informação local: Arquivos municipais portugueses no Facebook. **Atas do 12.º Encontro de Arquivos Municipais. Arquivos Municipais: O que há de novo?** [Em Linha]. (2016) [s. p.]. [Consult. 28 ag. 2016]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.bad.pt/publicacoes/index.php/arquivosmunicipais/article/view/1568/1477>>.

SILVA, Armando Malheiro da [et al.] (1999) – **Arquivística: teoria e prática de uma ciência da informação**. Vol. I. Porto: Afrontamento, 1999.

SOUSA, António; LIMA, Maria João Pires de (2006) – A *praxis* do Arquivo Distrital do Porto e a actualidade arquivística nacional. **Cadernos BAD**. Lisboa. N.ºs 2 (2006) p. 37-49.

TINOCO, Anita Goreti Estevão (2012/2013) – Políticas de preservação digital nos Arquivos Municipais Portugueses. **Cadernos BAD**. Lisboa. N.ºs 1-2 (2012/2013) p. 73-81.

TRAMULLAS, Jesús (2010) – No es nada personal, son sólo negocios: o la difusión de los archivos en la red. **3.ªs Jornadas Archivando: la difusión en los archivos**. León. (2010) p. 43-60.

TUCKMAN, Bruce W. (2012) – **Manual de investigação em educação: metodologia para conceber e realizar o processo de investigação científico**. 4.^a ed. atualizada. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2012.

VELA, Susana (2001a) – El servicio educativo. In ALBERCH I FUGUERAS, Ramón, et al. – **Archivos y cultura: manual de dinamización**. Gijon: Trea, 2001. p. 57-84.

VELA, Susana (2001b) – La organización de exposiciones. In ALBERCH I FUGUERAS, Ramón [et al.] – **Archivos y cultura: manual de dinamización**. Gijon: Trea, 2001. p. 85-106.

VIDAL MATÍAS, Emilio (1998) – La difusión del patrimonio documental de los pequeños municipios: exposiciones de archivos en los ayuntamientos de la provincia de Salamanca. **XII Jornadas de Archivos Municipales: el archivo en el entorno cultural**. Madrid. (1998) p. 201-211.

VIEIRA, João Luciano (2003) – Velhas questões, novas tecnologias: as bibliotecas públicas face à sociedade de informação. **Cadernos BAD**. Lisboa. 2 (2003) p. 68-77.

WOLTON, Dominique (2006) – **É preciso salvar a Comunicação**. Casal de Cambra: Caleidoscópio, 2006.

Web Bibliografia

AML – *Site* da Área Metropolitana de Lisboa [Em linha]. Lisboa : Área Metropolitana de Lisboa, 2017, atual. 2017. [Consult. 01 jun. 2017]. Disponível em WWW: <URL: <https://www.aml.pt/>>.

CMACH – *Site* do Município de Alcochete [Em linha]. Alcochete : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 29 abr. 2017]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.cm-alcochete.pt/>>.

CMACH – *Facebook* do Município de Alcochete [Em linha]. Alcochete : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 29 abr. 2017]. Disponível em WWW: <URL: https://www.facebook.com/pg/CamaraMunicipalAlcochete/posts/?ref=page_internal>.

CMALM – *Site* do Município de Almada [Em linha]. Almada : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 29 abr. 2017]. Disponível em WWW: <URL: https://www.m-almada.pt/xportal/xmain?xpid=cmav2&xpgid=genericPage&genericContentPage_gry=BOUI=5264234&actualmenu=358199007>.

CMALM – *Facebook* do Município de Almada [Em linha]. Almada : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 2 jun. 2017]. Disponível em WWW: <URL: https://www.facebook.com/pg/cmalmada/posts/?ref=page_internal>.

CMAMD – *Site* do Município da Amadora [Em linha]. Amadora : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 30 abr. 2017]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.cm-amadora.pt/>>.

CMAMD – *Facebook* do Município da Amadora [Em linha]. Amadora : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 2 jun. 2017]. Disponível em WWW: <URL: https://www.facebook.com/pg/municipiodaamadora/posts/?ref=page_internal>.

CMBRR – *Site* do Município do Barreiro [Em linha]. Barreiro : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 30 abr. 2017]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.cm-barreiro.pt/>>.

CMBRR – *Facebook* do Espaço Memória [Em linha]. Barreiro : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 1 mai. 2017]. Disponível em WWW: <URL: https://www.facebook.com/pg/Espa%C3%A7o-Mem%C3%B3ria-251491738317561/posts/?ref=page_internal>.

CMCSC – *Site* do Município de Cascais [Em linha]. Cascais : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 6 jul. 2017]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.cm-cascais.pt/area/arquivo-historico-municipal>>.

CMCSC – *Facebook* do Município de Cascais [Em linha]. Cascais : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 3 jun. 2017]. Disponível em WWW: <URL: https://www.facebook.com/pg/CMCascais/posts/?ref=page_internal>.

CMLSB – *Site* do Município de Lisboa [Em linha]. Lisboa : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 7 jun. 2017]. Disponível em WWW: <URL: <http://arquivomunicipal.cm-lisboa.pt/pt/>>.

CMLSB – *Facebook* do Arquivo Municipal de Lisboa [Em linha]. Lisboa : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 3 jun. 2017]. Disponível em WWW: <URL: https://www.facebook.com/pg/arquivo.mun.lisboa/posts/?ref=page_internal>.

CMLRS – *Site* do Arquivo Municipal de Loures [Em linha]. Loures : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 27 mai. 2017]. Disponível em WWW: <URL: <http://app.cm-loures.pt/portalarquivo/>>.

CMLRS – *Facebook* do Município de Loures [Em linha]. Loures : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 24 jun. 2017]. Disponível em WWW: <URL: https://www.facebook.com/pg/Arquivo-Municipal-de-Loures/478629248952999/posts/?ref=page_internal>.

CMMFR – *Site* do Município de Mafra [Em linha]. Mafra : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 27 mai. 2017]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.cm-mafra.pt/pt/municipio/cultura/arquivo-municipal-de-mafra>>.

CMMFR – *Site* do Município de Mafra [Em linha]. Mafra : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 27 mai. 2017]. Disponível em WWW: <URL: <http://arquivo.cm-mafra.pt/>>.

CMMFR – *Facebook* do Município de Mafra [Em linha]. Mafra : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 05 jun. 2017]. Disponível em WWW: <URL: https://www.facebook.com/pg/camaramunicipaldemafra/posts/?ref=page_internal>.

CMMTA – *Site* do Município da Moita [Em linha]. Moita : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 28 mai. 2017]. Disponível em WWW: <URL: <https://www.cm-moita.pt/>>.

CMMTA – *Facebook* do Município da Moita [Em linha]. Moita : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 4 jun. 2017]. Disponível em WWW: <URL: https://www.facebook.com/pg/cmmoita/posts/?ref=page_internal>.

CMMTJ – *Site* do Município do Montijo [Em linha]. Montijo : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 28 mai. 2017]. Disponível em WWW: <URL: <https://www.mun-montijo.pt/pages/582>>.

CMMTJ – *Facebook* do Município do Montijo [Em linha]. Montijo : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 4 jun. 2017]. Disponível em WWW: <URL: https://www.facebook.com/pg/cmmontijo/posts/?ref=page_internal>.

CMODV – *Site* do Município de Odivelas [Em linha]. Odivelas : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 28 mai. 2017]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.cm-odivelas.pt/index.php/component/contact/contact/98-camara-municipal/93-gabinetes/16>>.

CMODV – *Facebook* do Município de Odivelas [Em linha]. Odivelas : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 5 jun. 2017]. Disponível em WWW: <URL: https://www.facebook.com/pg/cmdivelas/posts/?ref=page_internal>.

CMOER – *Site* do Município de Oeiras [Em linha]. Oeiras : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 2 jul. 2017]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.cm-oeiras.pt/pt/municipio/camara-municipal/organograma/Paginas/divisao-de-modernizacao-administrativa.aspx>>.

CMOER – *Site* do Município de Oeiras [Em linha]. Oeiras : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 2 jul. 2017]. Disponível em WWW: <URL: [http://arquivo.cm-oeiras.pt/\(S\(wn3ikoqtb2p2252ovgtmnb45\)\)/searchwrapperonline.aspx](http://arquivo.cm-oeiras.pt/(S(wn3ikoqtb2p2252ovgtmnb45))/searchwrapperonline.aspx)>.

CMOER – *Site* do Município de Oeiras [Em linha]. Oeiras : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 2 jul. 2017]. Disponível em WWW: <URL: <http://catalogodigital.cm-oeiras.pt/>>.

CMOER – *Site* do Município de Oeiras [Em linha]. Oeiras : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 2 jul. 2017]. Disponível em WWW: <URL: <http://memoriasemarquivo.cm-oeiras.pt/pages/arquivo.aspx>>.

CMOER – *Facebook* do Município de Oeiras [Em linha]. Oeiras : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 4 jun. 2017]. Disponível em WWW: <URL: https://www.facebook.com/pg/MunicipiodeOeiras/posts/?ref=page_internal>.

CMPLM – *Site* do Município de Palmela [Em linha]. Palmela : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 2 jul. 2017]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.cm-palmela.pt/pages/1348>>.

CMPLM – *Facebook* do Município de Palmela [Em linha]. Palmela : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 3 jul. 2017]. Disponível em WWW: <URL: https://www.facebook.com/pg/umaimagemmilmemorias/posts/?ref=page_internal>.

CMSXL – *Site* do Município do Seixal [Em linha]. Seixal : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 3 jul. 2017]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.cm-seixal.pt/arquivo-municipal/arquivo-historico>>.

CMSXL – *Facebook* do Município do Seixal [Em linha]. Seixal : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 5 jun. 2017]. Disponível em WWW: <URL: https://www.facebook.com/pg/municipioseixal/posts/?ref=page_internal>.

CMSSB – *Site* do Município de Sesimbra [Em linha]. Sesimbra : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 6 jun. 2017]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.cm-sesimbra.pt/pages/821>>.

CMSSB – *Facebook* do Município de Sesimbra [Em linha]. Sesimbra : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 3 jul. 2017]. Disponível em WWW: <URL: https://www.facebook.com/pg/CamaraMunicipalSesimbra/posts/?ref=page_internal>.

CMSTB – *Site* do Município de Setúbal [Em linha]. Setúbal : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 4 jul. 2017]. Disponível em WWW: <URL: <http://arquivo.mun-setubal.pt/>>.

CMSTB – *Facebook* do Município de Setúbal [Em linha]. Setúbal : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 4 jul. 2017]. Disponível em WWW: <URL: https://www.facebook.com/pg/municipiodesetubal/posts/?ref=page_internal>.

CMSNT – *Site* do Município de Sintra [Em linha]. Sintra : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 5 jul. 2017]. Disponível em WWW: <URL: <http://arquivoonline.cm-sintra.pt/>>.

CMSNT – *Facebook* do Município de Sintra [Em linha]. Sintra : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 5 jul. 2017]. Disponível em WWW: <URL: https://www.facebook.com/pg/camaradesintra/posts/?ref=page_internal>.

CMVFX – *Site* do Município de Vila Franca de Xira [Em linha]. Vila Franca de Xira : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 6 jul. 2017]. Disponível em WWW: <URL: <https://www.cm-vfxira.pt/pages/147>>.

CMVFX – *Site* do Município de Vila Franca de Xira [Em linha]. Vila Franca de Xira : Câmara Municipal, 2017, atual. 2017. [Consult. 6 jul. 2017]. Disponível em WWW: <URL: <https://arquivo.cm-vfxira.pt/>>.

Apêndice n.º 1 – Grelha de recolha de dados acerca dos Arquivos Municipais nos sites dos municípios e/ou em páginas próprias

	Arquivos Municipais																		
	A C H	A L M	A M D	B R R	C S C	L S B	L S S	M F R	M T A	M T J	O D V	O E R	P M L	S S B	S S B	S T B	S N T	V F X	
Tem representação na <i>Internet</i> ?	N	S	N	S	S	S	S	S	N	S	S	S	S	S	S	S	S	S	
Tem representação no <i>site</i> do município?	N	S	N	S	S	S	S	S	N	S	S	S	S	S	S	S	S	S	
Tem página própria na <i>Internet</i> ?	N	N	N	N	N	S	S	N	N	N	N	N	N	N	N	S	N	N	
Disponibiliza base de dados <i>online</i> ?	N	S	N	N	S	S	S	S	N	N	N	S	N	N	N	N	S	S	
Disponibiliza Instrumentos de Acesso à informação em <i>pdf</i> ?	N	N	N	S	S	S	N	N	N	S	N	N	N	N	S	N	S	N	
Disponibiliza descrição multinível?	N	S	N	N	S	S	S	S	N	N	N	S	N	N	N	N	S	S	
Disponibiliza objetos digitais <i>online</i> ?	N	S	N	S	S	S	S	S	N	N	N	S	S	S	N	S	S	S	
Desenvolve exposições virtuais?	N	N	N	N	N	S	N	S	N	N	N	S	S	S	N	S	S	N	
Faculta <i>links</i> para outros sítios na <i>Internet</i> ?	N	N	N	N	N	S	N	S	N	N	N	N	N	N	N	S	N	N	

Siglas

S – Sim | N – Não | NA – Não Aplicável

ACH Alcochete
 ALM Almada
 AMD Amadora
 BRR Barreiro
 CSC Cascais
 LSB Lisboa
 LRS Loures
 MFR Mafra
 MTA Moita
 MTJ Montijo
 ODV Odivelas
 OER Oeiras
 PML Palmela
 SXL Seixal
 SSB Sesimbra
 STB Setúbal
 SNT Sintra
 VFX Vila Franca de Xira

Apêndice n.º 2 – Grelha de recolha de dados acerca dos Arquivos Municipais em blogues e nas redes sociais

Blogues e Redes Sociais	Arquivos Municipais																		
	A C H	A L M	A M D	B R R	C S C	L S B	L R S	M F R	M T A	M T J	O D V	O E R	P M L	S X L	S S B	S T B	S N T	S V F	
Tem Blogue?	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	
Tem <i>Twitter</i> ?	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	
Tem <i>Flickr</i> ?	N	N	N	N	S	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	
Tem representação no <i>Facebook</i> do município?	N	N	N	N A	S	N A	N A	N	N	N	N	S	N A	N	N	N	S	N	
Tem conta própria no <i>Facebook</i> ?	N	N	N	S	N	S	S	N	N	N	N	N	S	N	N	N	N	N	

Nos casos dos municípios do Barreiro, Lisboa, Loures e Palmela, cujos Arquivos dispõem de página própria de *Facebook*, não analisámos a sua eventual representação na página de *Facebook* do município.

Siglas

S – Sim | N – Não | NA – Não Aplicável

ACH Alcochete
 ALM Almada
 AMD Amadora
 BRR Barreiro
 CSC Cascais
 LSB Lisboa
 LRS Loures
 MFR Mafra
 MTA Moita
 MTJ Montijo
 ODV Odivelas
 OER Oeiras
 PML Palmela
 SXL Seixal
 SSB Sesimbra
 STB Setúbal
 SNT Sintra
 VFX Vila Franca de Xira

Apêndice n.º 3 – Questionário aos responsáveis dos Arquivos Municipais da Área Metropolitana de Lisboa

A. TEXTO DE EMAIL PARA ENVIO DE QUESTIONÁRIO

Este questionário destina-se à recolha de dados para a elaboração de uma dissertação de Mestrado em Ciências da Documentação e da Informação, pela Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa, sob a orientação do Professor Doutor Carlos Guardado da Silva, sobre a comunicação da informação dos Arquivos Municipais da Área Metropolitana de Lisboa.

O *link* para preenchimento é o seguinte:

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdxqJWqRXUNUCXOuDgnSgHJHctgxc-mw4Vj-Rc7RW7NETB9Gg/viewform>

A sua colaboração é decisiva para a concretização deste estudo!

Para eventuais esclarecimentos poderá contactar giselagabriel0806@gmail.com

Com os melhores cumprimentos, agradecendo antecipadamente todo o apoio que puder prestar

B. QUESTIONÁRIO

Este questionário destina-se à recolha de dados para a elaboração de uma dissertação de Mestrado em Ciências da Documentação e da Informação, pela Faculdade de Letras da Universidade de Lisboa, sobre a comunicação da informação dos Arquivos Municipais da Área Metropolitana de Lisboa.

Agradeço, desde já, a sua colaboração!

1. INFORMAÇÃO GENÉRICA SOBRE O MUNICÍPIO

Qual o nome do Município?

Município de Alcochete
Município de Almada
Município da Amadora
Município do Barreiro
Município de Cascais
Município de Lisboa
Município de Loures
Município de Mafra
Município da Moita
Município do Montijo
Município de Odivelas

Município de Oeiras
Município de Palmela
Município do Seixal
Município de Sesimbra
Município de Setúbal
Município de Sintra
Município de Vila Franca de Xira

Qual o n.º de habitantes do Município?

Qual o n.º total de trabalhadores do Município?

2. INFORMAÇÃO SOBRE O ARQUIVO MUNICIPAL

2. 1. Regulamentação e organização

Em que documentos formais se encontra expressa a responsabilidade relativa ao sistema de arquivo?

Diplomas orgânicos

Regulamento publicado em *Diário da República*

Regulamento interno

Ordem de serviço

Despacho interno

Não se encontra formalmente atribuído

Outro. Especifique:

Existe uma unidade orgânica responsável pela gestão do Arquivo Municipal?

Sim ☐ Não ☐

Se respondeu Sim, indique qual a sua designação:

Se respondeu Não:

Qual a unidade orgânica responsável pelo expediente?

Qual a unidade orgânica responsável pelo Arquivo Intermédio?

Qual a unidade orgânica responsável pelo Arquivo Definitivo?

Em que documentos foram definidos, para 2017, objetivos relativos ao sistema de arquivo?

Carta de missão

QUAR

Plano de atividades

Documento específico com objetivos de unidade orgânica

Ficha de objetivos individuais

Em nenhum

Outro. Especifique:

Quais os documentos orientadores/instrumentos utilizados para a gestão do sistema de arquivo?

Regulamento de arquivo (conjunto de regras de funcionamento da totalidade ou de parte do sistema de arquivo)

Manual de arquivo

Regras e procedimentos para o registo/descrição de documentos de uso corrente

Regras e procedimentos para o registo/descrição de documentos de uso não corrente
 Plano de classificação
 Tesouro
 Tabela de seleção para avaliação (inserida em Portaria de gestão de documentos, Relatório de avaliação, etc.)
 Plano de conservação preventiva
 Plano de conservação curativa e restauro
 Plano de preservação digital
 Plano de segurança e acesso
 Não utiliza documentos orientadores/instrumentos
 Outro. Especifique:

Quais os referenciais utilizados para o registo e/ou descrição de documentos de arquivo?
 NP 4438.12:2005 - Gestão de documentos de arquivo
 ISO 23081.1:2006 - Information and documentation - Records management processes - Metadata for records.
 MOREQ - Model requirements for the management of electronic records
 MIP - Metainformação para a Interoperabilidade
 ISAD(G) - Norma geral internacional de descrição arquivística
 ODA - Orientações para a descrição arquivística
 Normas de metainformação da área de negócio da entidade
 Utiliza esquema não normalizado
 Não utiliza referencial nem esquema não normalizado
 Outro(s). Especifique:

2. 2 Recursos Humanos

Indique o n.º de trabalhadores atualmente afetos à gestão do Arquivo Municipal, relacionando o tipo de habilitações com a respetiva categoria:

Habilitação	Técnicos Superiores	Assistentes técnicos	Assistentes operacionais
Doutoramento em Ciências da Documentação e Informação (Arquivo) ou equivalente			
Outro Doutoramento			
Mestrado em Ciências da Documentação e Informação (Arquivo) ou equivalente			
Outro Mestrado			
Pós graduação em Ciências da Documentação e Informação (Arquivo) ou equivalente			
Outra Pós-graduação			
Licenciatura em Ciências da Documentação e Informação (Arquivo) ou equivalente			

Outra Licenciatura			
12.º ano			
9.º ano			
Outra			

2. 3 Instalações e acervo

O Arquivo Municipal está instalado em quantos edifícios?

Qual a dimensão total da documentação em suporte analógico, em metros lineares?

Qual a dimensão total da informação/documentação digital, em *gigabytes* (GB)?

Qual o n.º de fundos e coleções existentes?

Qual o n.º de fundos e coleções descritos?

Qual o n.º de fundos e coleções disponíveis para consulta?

O Arquivo recolhe, trata arquivisticamente e comunica outra documentação para além da do fundo do Município?

Sim ☐ Não ☐

Se respondeu Sim, indique quantos fundos e coleções foram recebidos por esta via:

Como se processou a aquisição desses fundos e coleções?

Depósito

Doação

Compra

Dação

Outro. Especifique:

3. INFORMAÇÃO SOBRE COMUNICAÇÃO

O Arquivo Municipal está aberto ao público?

Sim ☐ Não ☐

Se respondeu Sim, indique qual o horário de funcionamento ao público:

Horário fixo, de 2ª a 6ª feira, de manhã e de tarde

Horário fixo, algumas vezes por semana

Sem horário fixo

Outro. Especifique:

O arquivo dispõe de sala(s) de leitura destinada(s) à consulta presencial?

Sim ☐ Não ☐

Se respondeu Sim, indique quantas:

Se respondeu Sim, indique:

Qual a área total da(s) sala(s) de leitura em m²?

Qual o n.º total de lugares sentados para utilizadores na(s) sala(s) de leitura?

Qual o n.º total de computadores para utilizadores na(s) sala(s) de leitura?

Dispõe de biblioteca de apoio aos utilizadores?

Sim ☐ Não ☐

Possui serviços próprios de reprodução de documentos?

Sim ☐ Não ☐

Se respondeu Sim, efetua reproduções por:

Fotocópia

Digitalização

Outro. Especifique:

São observadas as normas de acessibilidade para pessoas com mobilidade condicionada de acordo com o Decreto-Lei n.º 163/2006, de 8 de agosto?

Sim ☐ Não ☐

Indique como são facultados os documentos para consulta presencial:

Originais

Suporte digital

Microfilme

Outro. Especifique:

Há algum tipo de limitação ao acesso aos documentos?

Sim ☐ Não ☐

Se respondeu Sim, especifique:

Indique que instrumentos de acesso à informação estão ao dispor dos utilizadores:

Guia

Inventário

Catálogo

Não dispõe de instrumentos de acesso à informação

Outro. Especifique:

Indique em que suportes são disponibilizados os instrumentos de acesso à informação:

Papel

Digital

Outro: Especifique:

Existem registos de consulta e/ou empréstimo de documentos?

Sim ☐ Não ☐

Qual o n.º de consultas de utilizadores externos presenciais em 2016?

Qual o n.º de consultas de utilizadores internos presenciais (serviços do município) em 2016?

Qual o n.º de consultas de utilizadores externos não presenciais em 2016?

Qual o n.º de consultas de utilizadores internos não presenciais (serviços do município) em 2016?

Qual o tempo médio de resposta, em dias, no fornecimento de documentação para consulta presencial em 2016?

Qual a percentagem dos pedidos de consulta não presencial dos utilizadores externos em 2016? A soma das parcelas deverá totalizar os 100%

Meio de comunicação	Email	Telefone	Carta	Redes sociais	Outro
	___%	___%	___%	___%	

Dispõe de base de pesquisa *online*?

Sim ☐ Não ☐

Se respondeu Sim, indique a sua designação:

Se respondeu Sim, indique qual o n.º de registos informatizados de descrição de documentação disponibilizados *online*:

Se respondeu Sim, indique qual o n.º de imagens digitais disponibilizadas *online*:

Se respondeu Sim, indique qual o n.º de utilizadores da base de dados em 2016:

Qual a área de maior incidência de consulta dos documentos pelos utilizadores externos?

Qual a área de maior incidência de consulta dos documentos pelos utilizadores internos?

Considera que a disponibilização da consulta *online* diminuiu a consulta de documentos físicos?

Sim ☐ Não ☐

Efetua estudos de perfil dos utilizadores?

Sim ☐ Não ☐

Desenvolve atividades de carácter pedagógico, cultural, científico ou social?

Sim ☐ Não ☐

Se respondeu Sim, indique as atividades desenvolvidas:

Ações de formação

Conferências

Congressos

Cursos

Estágios

Exposições

Seminários

Visitas de estudo

Workshops

Outras. Especifique:

Dispõe de espaços próprios para estas atividades?

Sim ☐ Não ☐

Se respondeu Sim, indique quantos:

Dispõe de serviço educativo?

Sim ☐ Não ☐

Se respondeu Sim, indique os níveis de ensino abrangidos:

Pré-primária

1.º ciclo

2.º ciclo

3.º ciclo

Secundário

Ensino Superior

Outro. Especifique:

Dispõe de espaços próprios para estas atividades?

Sim ☐ Não ☐

Se respondeu Sim, indique quantos:

Empresta documentos para exposições?

Sim ☐ Não ☐

Edita e/ou patrocina obras que tenham por base a documentação do arquivo?

Sim ☐ Não ☐

Se respondeu Sim, quantas obras editou e/ou patrocinou, em suporte papel, no período de 2013 a 2017?

Se respondeu Sim, quantas obras editou e/ou patrocinou, em suporte digital, no período de 2013 a 2017?

As edições digitais estão disponíveis *online*?

Sim ☐ Não ☐ Outro ☐. Especifique:

Dispõe de produtos de *merchandising* específicos?

Sim ☐ Não ☐

O Arquivo dispõe de página própria na *Internet*?

Sim ☐ Não ☐

Se respondeu Sim, indique desde quando:

O Arquivo tem representação no portal do município?

Sim ☐ Não ☐

Se respondeu Sim, indique desde quando:

Com que periodicidade é atualizada a informação *online*?

Semanal

Mensal

Anual

Nenhuma

Outra. Especifique:

É o arquivo que gere a atualização da informação *online*?

Sim ☐ Não ☐

Disponibiliza instrumentos de acesso à informação *online*?

Sim ☐ Não ☐

Se respondeu Sim, indique que tipo de instrumentos:

Guia

Inventário

Catálogo

Índice

Outro. Especifique:

Produz e faculta exposições virtuais?

Sim ☐ Não ☐

O serviço educativo tem representação *online*?

Sim ☐ Não ☐

Disponibiliza *links* para outros sítios da *Internet*?

Sim ☐ Não ☐

Desenvolve estratégias de *marketing*/divulgação *online*?

Sim ☐ Não ☐

Se respondeu Sim, especifique:

Está presente em Blogues e redes sociais (*Facebook*, *Twitter* e *Flickr*)?

Sim ☐ Não ☐ Outro ☐. Especifique:

Se respondeu Sim, indique qual/quais, desde quando e se dispõe de conta apenas destinada ao Arquivo:

Blogues e Redes sociais	Data de início do funcionamento	Conta própria para o Arquivo (Sim/Não/Outro)
Blogue		
<i>Facebook</i>		
<i>Twitter</i>		
<i>Flickr</i>		

Indique, numa escala valorativa de 1 a 5 quais os obstáculos que impedem ou limitam o acesso à informação/documentação de arquivo (1 menor importância; 5 maior importância):

Obstáculos	1	2	3	4	5
Ausência de política de comunicação/acesso					
Falta de recursos financeiros					
Falta de recursos humanos					
Falta de infraestruturas para armazenamento da informação/documentação					
Falta de recursos materiais (ex. equipamentos)					
Deficiente conservação e preservação da informação/documentação					
Deficiente organização da informação/documentação					
Ausência de instrumentos de descrição e recuperação da informação/documentação					

Ausência de desclassificação de segurança					
Outro. Especifique:					

Considera que as necessidades dos utilizadores são satisfeitas pelas estratégias de comunicação em funcionamento?

Sim ☐ Não ☐

Se respondeu Não, justifique:

Considera que os utilizadores valorizam as estratégias de comunicação em funcionamento?

Sim ☐ Não ☐

Se respondeu Não, justifique:

Considera que a disponibilização da informação *online* poderá afastar os utilizadores dos espaços físicos do Arquivo, ameaçando a sua existência num futuro próximo? Justifique:

Pode utilizar a caixa que se segue para comentar questões a que respondeu anteriormente. Indique, por favor, a questão a que se refere cada comentário. Caso pretenda, pode também deixar um comentário final a este questionário.

4. IDENTIFICAÇÃO DO RESPONSÁVEL PELA RESPOSTA AO QUESTIONÁRIO

Nome:

Unidade orgânica:

Cargo ou função:

Telefone:

Email:

Obrigada pela colaboração!

Apêndice n.º 4 – Grelha de recolha de dados da observação direta não participativa das páginas de *Facebook* dos municípios ou páginas próprias dos Arquivos Municipais

Arquivos Municipais	N.º de publicações sobre Arquivos no <i>Facebook</i> do Município				N.º de publicações sobre Arquivos que publicam na sua página própria de <i>Facebook</i>		
	abril 2017	maio 2017	abril-maio 2017	N.º total de publicações do município	abril 2017	maio 2017	abril-maio 2017
Cascais	10	5	15	392	-	-	-
Oeiras	5	5	10	245	-	-	-
Setúbal	10	2	12	240	-	-	-
Barreiro	-	-	-	-	1	2	3
Lisboa	-	-	-	-	26	32	58
Loures	-	-	-	-	9	6	15